

# **FUNCTIEBOEK BREDA 2010**

*(VASTGESTELD)*

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. INDELING FUNCTIEBOEK BRED A: OVERZICHT FUNCTIEFAMILIES EN FUNCTIEREEKSEN</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINITIES FUNCTIEFAMILIES EN FUNCTIEREEKSEN</b>	<b>5</b>
<b>3. FUNCTIEBESCHRIJVINGEN</b>	<b>8</b>
<i>Func tiefamilie Sturing:</i>	<b>9</b>
3.1 Functiereeks Leiding	<b>10</b>
3.2 Functiereeks Programma- en Projectmanagement	<b>42</b>
3.3 Functiereeks Procescoördinatie	<b>62</b>
Module Personele Taken	<b>81</b>
 <i>Func tiefamilie Dienstverlening:</i>	<b>84</b>
3.4 Functiereeks Educatie	<b>85</b>
3.5 Functiereeks Dienstverlening	<b>95</b>
3.6 Functiereeks Klantmanager	<b>127</b>
 <i>Func tiefamilie Regeltoepassing en Handhaving:</i>	<b>134</b>
3.7 Functiereeks Regeltoepassing en Handhaving	<b>135</b>
 <i>Func tiefamilie Beleid en Advies:</i>	<b>151</b>
3.8 Functiereeks Beleid en/ of Advies	<b>152</b>
 <i>Func tiefamilie Administratie en Secretariaat:</i>	<b>178</b>
3.9 Functiereeks Administratie	<b>179</b>
3.10 Functiereeks Secretariaat	<b>199</b>
 <i>Func tiefamilie Beheer, Techniek en Onderhoud:</i>	<b>212</b>
3.11 Functiereeks Informatiebeheer	<b>213</b>
3.12 Functiereeks Facilitaire Dienstverlening	<b>232</b>
3.13 Functiereeks Beheer	<b>256</b>
3.14 Functiereeks Techniek en Ontwikkeling	<b>269</b>
 <i>Func tiefamilie Specifiek:</i>	<b>287</b>
3.15 Functiereeks Specifiek	<b>288</b>
<b>4. BEGRIPPENLIJST</b>	<b>299</b>

# **1. INDELING FUNCTIEBOEK BREDA: Overzicht functiefamilies en functiereeksen**

Funciefamilie	Sturing			Specifiek	BSW
Funciereeks	Leiding	Programma- en projectmanagement	Procescoördinatie	Specifieke functies	Funcies binnen deze reeks worden in een later stadium aan het functieboek toegevoegd.
18	Algemeen Directeur				
17	Leidinggevende I				
16				Griffier	
15	Leidinggevende H			Concerncontroller	
14	Leidinggevende G	Programmamanager B			
13	Leidinggevende F	Projectmanager D / Programmamanager A	Procescoördinator F		
12	Leidinggevende E	Projectmanager C	Procescoördinator E		
11	Leidinggevende D	Projectmanager B	Procescoördinator D		
10	Leidinggevende C	Projectmanager A	Procescoördinator C	Stadsbeiaardier	
9	Leidinggevende B		Procescoördinator B		
8	Leidinggevende A		Procescoördinator A		
7					
6					
5					
4					
3					
2					

Funciefamilie	Dienstverlening			Regeltoepassing en Handhaving	Beleid en Advies
Funciereeks	Educatie	Dienstverlening	Klantmanager	Regeltoepassing en Handhaving	Beleid en / of Advies
18					
17					
16					
15					
14					(Beleids-)Adviseur E
13					(Beleids-)Adviseur D
12		Accountmanager B			(Beleids-)Adviseur C
11		Accountmanager A			(Beleids-)Adviseur B
10	Docent C	Mw Dstverlening D		Adviseur RHT	(Beleids-)Adviseur A
9	Docent B	Mw Dstverlening C	Klantmanager B	Medewerker RTH D	Medewerker B&A
8	Docent A	Mw Dstverlening B	Klantmanager A	Medewerker RTH C	Ondersteunend Medewerker B&A B
7		Mw Dstverlening A		Medewerker RTH B	Ondersteunend Medewerker B&A A
6		Uitv. Mw. Dstverlening D		Medewerker RTH A	
5		Uitv. Mw. Dstverlening C			
4		Uitv. Mw. Dstverlening B			
3		Uitv. Mw. Dstverlening A			

Funciefamilie	Administratie en Secretariaat		Beheer, Techniek en Onderhoud			
Funciereeks	Administratie	Secretariaat	Informatiebeheer	Facilitaire Dienstverlening	Beheer	Techniek en Ontwikkeling
18						
17						
16						
15						
14						
13						
12						
11						
10			Informatiebeheerder F	Facilitair Dienstverlener H		Medewerker T&O E
9	Administratief Medewerker F		Informatiebeheerder E	Facilitair Dienstverlener G		Medewerker T&O D
8	Administratief Medewerker E		Informatiebeheerder D	Facilitair Dienstverlener F		Medewerker T&O C
7	Administratief Medewerker D	Secretaresse D	Informatiebeheerder C	Facilitair Dienstverlener E	Medewerker Beheer D	Medewerker T&O B
6	Administratief Medewerker C	Secretaresse C	Informatiebeheerder B	Facilitair Dienstverlener D	Medewerker Beheer C	Medewerker T&O A
5	Administratief Medewerker B	Secretaresse B	Informatiebeheerder A	Facilitair Dienstverlener C	Medewerker Beheer B	
4	Administratief Medewerker A	Secretaresse A		Facilitair Dienstverlener B	Medewerker Beheer A	
3						
2				Facilitair Dienstverlener A		

## **2. DEFINITIES FUNCTIEFAMILIES EN FUNCTIEREEKSEN:**

## Definities functiefamilies en functiereeksen functieboek Breda

### Definities van de functiereeksen

#### *Functiefamilie Sturing*

##### **1. Leiding**

Definitie: de functies binnen deze functiereeks zijn verantwoordelijk voor het aansturen van een groep van medewerkers binnen de organisatie en het afstemmen van (werk)processen tussen afdelingen. Het 'leidinggeven' heeft hier betrekking op het hiërarchisch leidinggeven, d.i. naast het technisch leidinggeven (het verdelen van het werk, de controle op kwaliteit en kwantiteit) tevens de verantwoordelijkheid voor de personele zorg (w.o. stimuleren, motiveren, coachen, faciliteren, gesprekscyclus). Functies binnen deze reeks zijn budgetverantwoordelijk.

##### **2. Programma- en projectmanagement**

Definitie: functies die een projectmatig karakter hebben, en qua werkwijze een vast patroon aan onderliggende processen kennen zoals projectorganisatie, planning en budgetten bewaken, rapportage en werken met deadlines en onverwachte gebeurtenissen. Het betreft functies die (fulltime) belast zijn met programmamanagement en / of projectmanagement (programma- en projectmanagement is een functie, geen rol). Een communicatieadviseur die tijdelijk belast is met een project (herziening website o.i.d.) heeft projectmanagement als rol, niet als functie. Deze 'rol' zal terugkomen in de generieke functie die hoort bij de functie van adviseur in de vorm van een taak/resultaatgebied.

##### **3. Procescoördinatie**

Definitie: de functies binnen deze functiereeks richten zich op het coördineren van processen binnen de organisatie.

#### *Functiefamilie Dienstverlening*

##### **4. Educatie**

Definitie: binnen deze functiereeks komen de functies voor die educatie als kernproces kennen: het gaat om het overdragen van kennis en / of vaardigheden.

##### **5. Dienstverlening**

Definitie: functies die betrekking hebben op individuele contacten tussen gemeente en burger waarbij bijvoorbeeld informatie wordt verstrekt, een klacht of melding wordt afgehandeld, een transactie wordt uitgevoerd. Het betreft functies die vanuit de binnendienst worden uitgevoerd, bijvoorbeeld het verrichten van baliewerkzaamheden. De burger heeft de rol van klant van de gemeente.

##### **6. Klantmanager**

Definitie: in deze functiereeks zijn functies ondergebracht die wel te maken hebben met regeltoepassing en –handhaving maar met als focus 'de zorg aan de inwoner van de stad'. De functies binnen deze reeks kenmerken zich derhalve door intensieve klantcontacten en cliëntbegeleiding.

#### *Functiefamilie Regeltoepassing / handhaving*

##### **7. Regeltoepassing / handhaving**

Definitie: in deze functiereeks zijn alle functies ondergebracht die zich in enige vorm bezig houden met beschikkingen voor vergunningen en uitkeringen, inclusief handhaving en toezicht.

#### *Functiefamilie Beleid en Advies*

##### **8. Beleid en Advies**

Definitie: functies binnen deze functiereeks beogen maatschappelijke ontwikkelingen te beïnvloeden en adviseren over het gemeentelijk beleid en de uitvoering daarvan. Enerzijds door zelf te ontwikkelen en daarover te adviseren, anderzijds door kaders te stellen waaraan burgers, bedrijven en instellingen (inclusief de eigen organisatie) zich moeten houden (ordenen). Functies binnen deze functiereeks zijn gericht op het (adviseren over) het ontwikkelen van het gemeentelijke en organisatiebeleid en de uitvoering daarvan of het betreft functies die een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering mogelijk maken.

#### *Functiefamilie Administratie en Secretariaat*

##### **9. Administratie**

Definitie: de functiereeks Administratie omvat alle (beheersmatige) administratieve functies, inclusief controlefuncties.

##### **10. Secretariaat**

Definitie: de functiereeks Secretariaat omvat alle secretariële functies.

#### *Functiefamilie Beheer, Techniek en Onderhoud*

##### **11. Informatiebeheer**

Definitie: de functiereeks Informatiebeheer omvat alle functies die zich bezig houden met de opslag, het beheer en het toegankelijk maken van informatie (inclusief archief, collecties en gegevensverzamelingen).

##### **12. Facilitaire Dienstverlening**

Definitie: de functiereeks Facilitaire Dienstverlening omvat alle facilitaire functies, o.a. bode, chauffeur, postkamer, conciërge, et cetera.

##### **13. Beheer**

Definitie: functies binnen deze functiereeks zijn gericht op het fysiek beheer van de stad, accommodaties of bedrijfsmiddelen. Alle uitvoerende functies gericht op beheer en onderhoud vinden hun plaats in deze functiereeks.

##### **14. Techniek en Ontwikkeling**

Definitie: de functiereeks Techniek en Ontwikkeling omvat de functies die een technisch uitvoerend karakter hebben (CAD-tekenaar, werkvoorbereider) of een technisch ontwikkelend karakter (bepaalde ICT-functies).

#### *Functiefamilie Specifiek*

Definitie: de functiereeks Specifiek omvat functies die vanwege hun specifieke karakter niet zijn onder te brengen bij een functiefamilie en/of functiereeks.

### **3. FUNCTIEBESCHRIJVINGEN**



# **FUNCTIEFAMILIE STURING**

## **3.1 FUNCTIEREËKS LEIDING**

## Functiebeschrijving Leidinggevende A

Status beschrijving Vastgesteld

### 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functiefamilie:** Sturing

**Functiereeks:** Leiding\*

**Kenmerken:**

Functie	Werkzaamheden (essentie)
Leidinggevende A	De Leidinggevende A adviseert een Leidinggevende B/C/D/E/F. Realiseert het operationeel beleid binnen het team. Stuur het team aan en is verantwoordelijk voor een homogeen team.
Leidinggevende B	De Leidinggevende B adviseert een Leidinggevende C/D/E/F. Realiseert het operationeel beleid binnen het team en verricht beleidsondersteunende werkzaamheden. Stuur het team aan en is verantwoordelijk voor een heterogeen team.
Leidinggevende C	De Leidinggevende C adviseert een Leidinggevende D/E/F. Realiseert het operationeel beleid binnen het team en adviseert over het te ontwikkelen beleid. Stuur het team aan en is verantwoordelijk voor een heterogeen team.
Leidinggevende D	De Leidinggevende D adviseert de Leidinggevende E en F. Realiseert het operationeel beleid binnen het team. Coördineert de beleidsontwikkeling en –uitvoering. Stuur het team integraal aan. Is verantwoordelijk voor een heterogeen team.
Leidinggevende E	De Leidinggevende E adviseert de Leidinggevende F en G. Realiseert het operationeel beleid binnen het team. Coördineert de beleidsontwikkeling en –uitvoering. Stuur het team integraal aan. Is verantwoordelijk voor een heterogeen, groot team.
Leidinggevende F	De Leidinggevende F adviseert het bestuur en de Leidinggevende G/H. Coördineert de integrale beleidsvorming binnen de afdeling of een klein organisatieonderdeel of levert, vanuit het aandachtsgebied en binnen kaders, een bijdrage aan de strategische visie en beleidsontwikkeling van de stad en/of het concern. Stuur een afdeling of een klein organisatieonderdeel integraal aan. Is eindverantwoordelijk voor een afdeling of klein organisatieonderdeel.
Leidinggevende G	De Leidinggevende G adviseert het bestuur en de Leidinggevende H. Initieert, ontwerpt en adviseert over de ontwikkeling van beleid en/of kaders die het gehele concern omvatten en een vitale functie vervullen in de primaire werk- en/of bedrijfsprocessen. Heeft daarbij ook de zorg en/of verantwoordelijkheid voor een adequate implementatie van deze kaders. Stuur een afdeling integraal aan. Is eindverantwoordelijk voor een afdeling of klein organisatieonderdeel.
Leidinggevende H	De Leidinggevende H adviseert het bestuur. Levert een richtinggevende bijdrage aan gemeentebrede visievorming en strategisch beleid. Coördineert de integrale beleidsvorming binnen de directie. Stuur het MT van de Directie integraal aan. Vertegenwoordigt de organisatie. Is eindverantwoordelijk voor een directie.
Leidinggevende I	De Leidinggevende I adviseert het bestuur. Is belast met gemeentebrede visievorming en met het aansturen van de ontwikkeling en realisatie van strategisch beleid. Stuur de organisatie integraal aan. Vertegenwoordigt de organisatie. Is mede-eindverantwoordelijk op organisatieniveau.
Algemeen Directeur	De Algemeen Directeur adviseert het bestuur als eerste adviseur. Is belast met gemeentebrede visievorming, met het aansturen van de ontwikkeling en realisatie van strategisch organisatiebeleid. Stuur de Directieraad en de organisatie integraal aan. Vertegenwoordigt de organisatie. Is eindverantwoordelijk op organisatieniveau.

Bovenstaande tabel toont de kern van de betreffende niveaus binnen de functiereeks. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

\* Daar waar het begrip 'team' in de beschrijving is opgenomen, is dit begrip (indien van toepassing) te vervangen door sectie, sector, unit, bureau en dergelijke.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het realiseren van operationeel beleid binnen het team.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Operationeel beleid binnen het team realiseren\*/\*\*

- Stelt het jaarplan op voor het team en levert een bijdrage aan het opstellen van het jaarplan voor de afdeling.
- Adviseert het management vanuit het aandachtsgebied en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden.
- Signaleert en meldt ontwikkelingen in het aandachtsgebied van het team.
- Draagt zorg voor de uitvoering en evaluatie van het jaarplan, signaleert afwijkingen en lost deze op.
- Stelt periodieke voortgangsrapportages op.

**Resultaat:** Operationeel beleid binnen het team gerealiseerd zodanig dat tijdig en adequaat is gereageerd op ontwikkelingen en het jaarplan conform vastgestelde criteria is opgesteld en uitgevoerd.

### 2. Medewerkers aansturen

- Draagt zorg voor een effectieve en efficiënte bezetting.
- Voert periodiek functionerings- en beoordelingsgesprekken en draagt zorg voor de administratieve verwerking hiervan.
- Voert (rechtspositionele) gesprekken met medewerkers en adviseert over te nemen besluiten aan het management.
- Coacht en begeleidt medewerkers, draagt de organisatiecultuur uit en vertoont voorbeeldgedrag.
- Voert gestructureerd werkoverleg met medewerkers en draagt zorg voor een goede communicatie tussen management en medewerkers.
- Ziet toe op de uitvoering van wettelijke richtlijnen o.a. in het kader van Arbowetgeving.

**Resultaat:** Medewerkers aangestuurd zodanig dat de bezetting effectief en efficiënt is ingericht, gesprekken tijdig zijn gevoerd en medewerkers zijn gecoacht en begeleid.

### 3. Organisatie vertegenwoordigen

- Treedt op als vertegenwoordiger van de organisatie in externe overlegvormen.
- Bouwt en onderhoudt een netwerk met relevante externe partijen.

**Resultaat:** Organisatie vertegenwoordigd zodanig dat belangen zijn behartigd en een relevant en bruikbaar netwerk is opgebouwd en onderhouden.

\* In voorkomende gevallen verricht de leidinggevende uitvoerende werkzaamheden binnen het team.

\*\* Daar waar het begrip 'team' in de beschrijving is opgenomen, is dit begrip (indien van toepassing) te vervangen door sectie, sector, unit, bureau en dergelijke.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het hiërarchisch leidinggeven, bij het leveren van een bijdrage aan het jaarplan van de afdeling, bij de uitvoering van het jaarplan binnen de afgesproken kaders en bij de vertegenwoordiging van de organisatie.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van het hiërarchisch leidinggeven, over de kwaliteit van de bijdrage aan het afdelingsplan, over de kwaliteit van de realisatie van het jaarplan en over de wijze van vertegenwoordiging van de organisatie.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Praktisch theoretische kennis van het aandachtsgebied en de daaraan gerelateerde wet- en regelgeving.
- Kennis van en vaardigheid in de toepassing van managementtechnieken.
- Inzicht in de organisatie- en besluitvormingsstructuren van de eigen afdeling.

## 6) CONTACTEN

- Met medewerkers over de uitvoering van het jaarplan om informatie te verstrekken en te verkrijgen.
- Met medewerkers binnen en buiten de gemeente over uitvoering op het eigen aandachtsgebied om af te stemmen en informatie uit te wisselen.
- Met derden over gemeentelijk beleid om informatie te verstrekken.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN (aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)
----------------------	---

Operationeel beleid binnen het team gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarplan voor het team tijdig en volledig opgesteld en conform afspraken gerealiseerd.</li> <li>• Adviezen inhoudelijk juist, volledig en tijdig opgesteld.</li> <li>• Voortgangsrapportages volledig en tijdig opgesteld.</li> </ul>
Medewerkers aangestuurd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectieve en efficiënte personeelsbezetting.</li> <li>• Gemotiveerde en vakkundige medewerkers.</li> </ul>
Organisatie vertegenwoordigd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagvlak gecreëerd voor initiatieven en wijzigingen.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om samen te werken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spoort medewerkers/ collega's aan samen te werken, ook met andere disciplines of organisatieonderdelen.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's om periodiek met elkaar informatie/ kennis te delen.</li> <li>• Helpt medewerkers/ collega's bij het behalen van doelstellingen waar hij/zij zelf geen belang bij heeft.</li> <li>• Doet concessies aan de eigen standpunten om als groep een stap verder te kunnen komen.</li> <li>• Initieert samenwerking tussen verschillende groepen om een gezamenlijk resultaat te behalen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om ambitieuze doelen te stellen en te realiseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's tot het opstellen van concrete doelstellingen en actieplannen.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's tot het opstellen van ambitieuze doelstellingen en actieplannen.</li> <li>• Toetst bij medewerkers/ collega's periodiek de resultaten van hun activiteiten.</li> <li>• Stelt meetbare deadlines en normen voor te behalen resultaten.</li> <li>• Stuurt bij indien het beoogde resultaat niet lijkt te worden behaald.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bespreekt met medewerkers/ collega's wat hij/zij onder 'goede dienstverlening' verstaat.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's eerst de klantbehoeften volledig in beeld te brengen voordat zij met voorstellen komen.</li> <li>• Stelt procedures/ stappen voor aan medewerkers/ collega's om behoeften van klant in een klantgesprek in beeld te krijgen.</li> <li>• Doet voorstellen die aansluiten op zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Onderneemt extra acties om de dienstverlening aan de klant uit te bouwen.</li> </ul>

### GENERIEKE COMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Leidinggeven	Niveau 2: Geeft op eigen initiatief richting aan anderen in het kader van hun taakvervulling.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft de grenzen/ kaders aan waarbinnen iemand dient te functioneren.</li> <li>• Geeft op voor de ander begrijpelijke wijze aan welke resultaten verwacht worden in iemands functie/ rol.</li> <li>• Bespreekt periodiek prestatie-indicatoren met de individuele medewerkers/ collega's die hij/zij aanstuurt.</li> <li>• Stuurt tussentijds bij wanneer de prestaties van medewerkers/ collega's achterblijven.</li> <li>• Geeft een medewerker/ collega aan waar prioriteiten liggen.</li> </ul>
5. Netwerken	Niveau 2: Bouwt zelfstandig aan relaties en netwerken en gebruikt deze bij het realiseren van doelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spreekt, mailt of belt op eigen initiatief met contactpersonen die hij/zij een tijd niet heeft gesproken, zonder specifieke aanleiding.</li> <li>• Initieert ontmoetingen met relaties die van pas kunnen komen bij het realiseren van doelstellingen.</li> <li>• Investeert in lange termijn relaties ook als het effect niet onmiddellijk zichtbaar is.</li> <li>• Participeert in netwerken ten behoeve van het</li> </ul>

realiseren van de doelen van eigen organisatie (onderdeel).

- Benadert relevante personen uit het eigen netwerk om organisatiedoelstellingen te realiseren.

# Functiebeschrijving Leidinggevende B

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Leidinggevende A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het realiseren van operationeel beleid binnen het team.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Beleidsondersteunende werkzaamheden uitvoeren en operationeel beleid binnen het team realiseren\*/\*\*

- Stelt het jaarplan op voor het team en levert een bijdrage aan het opstellen van het jaarplan voor de afdeling.
- Adviseert het management vanuit het aandachtsgebied en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden.
- Signaleert ontwikkelingen in het aandachtsgebied van het team en doet voorstellen tot aanpassing van het beleid.
- Draagt zorg voor de uitvoering en evaluatie van het jaarplan, vertegenwoordigt de organisatie, signaleert afwijkingen en lost deze op.
- Coördineert en realiseert teamgerelateerde projecten.
- Stelt periodieke voortgangsrapportages op.

**Resultaat:** *Beleidsondersteunende werkzaamheden uitgevoerd en operationeel beleid binnen het team gerealiseerd zodanig dat tijdig en adequaat is gereageerd op ontwikkelingen en het jaarplan conform vastgestelde criteria is opgesteld en uitgevoerd.*

### 2. Medewerkers aansturen

- Draagt zorg voor een effectieve en efficiënte bezetting.
- Voert periodiek functionerings- en beoordelingsgesprekken en draagt zorg voor de administratieve verwerking hiervan.
- Voert (rechtspositionele) gesprekken met medewerkers en adviseert over te nemen besluiten aan het management.
- Coacht en begeleidt medewerkers, draagt de organisatiecultuur uit en vertoont voorbeeldgedrag.
- Voert gestructureerd werkoverleg met medewerkers en draagt zorg voor een goede communicatie tussen management en medewerkers.
- Ziet toe op de uitvoering van wettelijke richtlijnen o.a. in het kader van Arbowetgeving.

**Resultaat:** *Medewerkers aangestuurd zodanig dat de bezetting effectief en efficiënt is ingericht, gesprekken tijdig zijn gevoerd en medewerkers zijn gecoacht en begeleid.*

### 3. Organisatie vertegenwoordigen

- Treedt op als vertegenwoordiger van de organisatie in externe overlegvormen.
- Bouwt en onderhoudt een netwerk met relevante externe partijen.

**Resultaat:** *Organisatie vertegenwoordigd zodanig dat belangen zijn behartigd en een relevant en bruikbaar netwerk is opgebouwd en onderhouden.*

*\* In voorkomende gevallen verricht de leidinggevende uitvoerende werkzaamheden binnen het team.*

*\*\* Daar waar het begrip 'team' in de beschrijving is opgenomen, is dit begrip (indien van toepassing) te vervangen door sectie, sector, unit, bureau en dergelijke.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het hiërarchisch leidinggeven, bij het doen van beleidsondersteunende voorstellen binnen het aandachtsgebied van het team, bij de uitvoering van het jaarplan binnen de afgesproken kaders en bij het vertegenwoordigen van de organisatie.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van het hiërarchisch leidinggeven, over de kwaliteit van de bijdrage aan het afdelingsbeleid (beleidsondersteuning), over de kwaliteit van de realisatie van het jaarplan en over de wijze van vertegenwoordiging van de organisatie.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Praktisch theoretische kennis van het aandachtsgebied en de daaraan gerelateerde wet- en regelgeving.
- Kennis van en vaardigheid in het toepassen van managementtechnieken.
- Inzicht in de organisatie- en besluitvormingsstructuren van de eigen afdeling.

- Vaardigheid in het vertalen van (beleids)ontwikkelingen naar de lokale situatie en het geven van adviezen.
- Vaardigheid in het toetsen van adviezen en het vertalen van bevindingen naar aanpassingsvoorstellen.
- Vaardigheid in het toelichten van beleid.

## 6) CONTACTEN

- Met medewerkers (van andere teams) over de te geven (beleidsondersteunende) adviezen om af te stemmen en over de uitvoering van het jaarplan om informatie te verstrekken en te verkrijgen.
- Met medewerkers binnen en buiten de gemeente over uitvoering op het eigen aandachtsgebied om af te stemmen en informatie uit te wisselen.
- Met derden over gemeentelijk beleid om informatie te verstrekken.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Beleidsondersteunende werkzaamheden uitgevoerd en operationeel beleid binnen het team gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarplan voor het team tijdig en volledig opgesteld en conform afspraken gerealiseerd.</li> <li>• Adviezen en beleidsvoorstellen inhoudelijk juist, volledig en tijdig opgesteld.</li> <li>• Voortgangsrapportages volledig en tijdig opgesteld.</li> </ul>
Medewerkers aangestuurd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectieve en efficiënte personeelsbezetting.</li> <li>• Gemotiveerde en vakkundige medewerkers.</li> </ul>
Organisatie vertegenwoordigd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagvlak gecreëerd voor initiatieven en wijzigingen.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om samen te werken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spoort medewerkers/ collega's aan samen te werken, ook met andere disciplines of organisatieonderdelen.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's om periodiek met elkaar informatie/ kennis te delen.</li> <li>• Helpt medewerkers/ collega's bij het behalen van doelstellingen waar hij/zij zelf geen belang bij heeft.</li> <li>• Doet concessies aan de eigen standpunten om als groep een stap verder te kunnen komen.</li> <li>• Initieert samenwerking tussen verschillende groepen om een gezamenlijk resultaat te behalen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om ambitieuze doelen te stellen en te realiseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's tot het opstellen van concrete doelstellingen en actieplannen.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's tot het opstellen van ambitieuze doelstellingen en actieplannen.</li> <li>• Toetst bij medewerkers/ collega's periodiek de resultaten van hun activiteiten.</li> <li>• Stelt meetbare deadlines en normen voor te behalen resultaten.</li> <li>• Stuurt bij indien het beoogde resultaat niet lijkt te worden behaald.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bespreekt met medewerkers/ collega's wat hij/zij onder 'goede dienstverlening' verstaat.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's eerst de klantbehoeften volledig in beeld te brengen voordat zij met voorstellen komen.</li> <li>• Stelt procedures/ stappen voor aan medewerkers/ collega's om behoeften van klant in een klantgesprek in beeld te krijgen.</li> <li>• Doet voorstellen die aansluiten op zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Onderneemt extra acties om de dienstverlening aan de klant uit te bouwen.</li> </ul>

### GENERIEKE COMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Leidinggeven	Niveau 2:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft de grenzen/ kaders aan waarbinnen</li> </ul>



	Geeft op eigen initiatief richting aan anderen in het kader van hun taakvervulling.	<p>iemand dient te functioneren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft op voor de ander begrijpelijke wijze aan welke resultaten verwacht worden in iemands functie/ rol.</li> <li>• Bespreekt periodiek prestatie-indicatoren met de individuele medewerkers/ collega's die hij/zij aanstuurt.</li> <li>• Stuurt tussentijds bij wanneer de prestaties van medewerkers/ collega's achterblijven.</li> <li>• Geeft een medewerker/ collega aan waar prioriteiten liggen.</li> </ul>	
5. Netwerken	Niveau 2: Bouwt zelfstandig aan relaties en netwerken en gebruikt deze bij het realiseren van doelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spreekt, mailt of belt op eigen initiatief met contactpersonen die hij/zij een tijd niet heeft gesproken, zonder specifieke aanleiding.</li> <li>• Initieert ontmoetingen met relaties die van pas kunnen komen bij het realiseren van doelstellingen.</li> <li>• Investeert in lange termijn relaties ook als het effect niet onmiddellijk zichtbaar is.</li> <li>• Participeert in netwerken ten behoeve van het realiseren van de doelen van eigen organisatie (onderdeel).</li> <li>• Benadert relevante personen uit het eigen netwerk om organisatiedoelstellingen te realiseren.</li> </ul>	

# Functiebeschrijving Leidinggevende C

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Leidinggevende A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het realiseren van operationeel beleid binnen het team.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Adviseren over te ontwikkelen beleid en operationeel beleid binnen het team realiseren\*/\*\*

- Stelt het jaarplan op voor het team en levert een bijdrage aan het opstellen van het jaarplan van de afdeling.
- Adviseert het management vanuit het aandachtsgebied en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden.
- Signaleert en analyseert ontwikkelingen in het aandachtsgebied en vertaalt deze naar beleidsadviezen.
- Draagt zorg voor de uitvoering en evaluatie van het jaarplan, vertegenwoordigt de organisatie, signaleert afwijkingen en lost deze op.
- Initieert, coördineert en realiseert projecten.
- Stelt periodieke voortgangsrapportages op.

**Resultaat:** Adviezen over het te ontwikkelen beleid tijdig geleverd en operationeel beleid binnen het team gerealiseerd zodanig dat tijdig en adequaat is gereageerd op ontwikkelingen en het jaarplan conform vastgestelde criteria is opgesteld en uitgevoerd.

### 2. Medewerkers aansturen

- Draagt zorg voor een effectieve en efficiënte bezetting.
- Voert periodiek functionerings- en beoordelingsgesprekken en draagt zorg voor de administratieve verwerking hiervan.
- Voert (rechtspositionele) gesprekken met medewerkers en adviseert over te nemen besluiten aan het management.
- Coacht en begeleidt medewerkers, draagt de organisatiecultuur uit en vertoont voorbeeldgedrag.
- Voert gestructureerd werkoverleg met medewerkers en draagt zorg voor een goede communicatie tussen management en medewerkers.
- Ziet toe op de uitvoering van wettelijke richtlijnen o.a. in het kader van Arbowetgeving.

**Resultaat:** Medewerkers aangestuurd zodanig dat de bezetting effectief en efficiënt is ingericht, gesprekken tijdig zijn gevoerd en medewerkers zijn gecoacht en begeleid.

### 3. Organisatie vertegenwoordigen

- Treedt op als vertegenwoordiger van de organisatie in externe overlegvormen.
- Bouwt en onderhoudt een netwerk met relevante externe partijen.

**Resultaat:** Organisatie vertegenwoordigd zodanig dat belangen zijn behartigd en een relevant en bruikbaar netwerk is opgebouwd en onderhouden.

\* In voorkomende gevallen verricht de leidinggevende uitvoerende werkzaamheden voorkomend binnen het team.

\*\* Daar waar het begrip 'team' in de beschrijving is opgenomen, is dit begrip (indien van toepassing) te vervangen door sectie, sector, unit, bureau en dergelijke.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het hiërarchisch leidinggeven, bij het opstellen van het jaarplan en het uitvoeren hiervan, bij het signaleren en analyseren van externe ontwikkelingen en bij het opstellen van beleidsadviezen, bij het adviseren van het management, bij het aansturen van de medewerkers en bij het vertegenwoordigen van de organisatie.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over het ontwikkelen en realiseren van het jaarplan, over de kwaliteit van adviezen aan het management, over de kwaliteit van beleidsadviezen, over de kwaliteit van de aansturing van de medewerkers en over de wijze van vertegenwoordiging van de organisatie.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemeen theoretische en praktische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Kennis van en vaardigheid in het toepassen van managementtechnieken.

- Inzicht in organisatorische en financieel-economische samenhangen aangrenzend aan het vakgebied.
- Vaardigheid in het toelichten van ontwikkeld en vastgesteld beleid.
- Vaardigheid in het adviseren.

## 6) CONTACTEN

- Met management en medewerkers over ontwikkelde kaders om die toe te lichten en af te stemmen.
- Met derden over het realiseren van projecten om af te stemmen.
- Met derden om ontwikkeld beleid en projecten toe te lichten en af te stemmen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Beleidsadviezen geleverd en operationeel beleid binnen het team gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarplan voor het team tijdig en volledig opgesteld en conform afspraken gerealiseerd.</li> <li>• Adviezen en beleidsnotities inhoudelijk juist, volledig en tijdig opgesteld.</li> <li>• Voortgangsrapportages volledig en tijdig opgesteld.</li> </ul>
Medewerkers aangestuurd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectieve en efficiënte personeelsbezetting.</li> <li>• Gemotiveerde en vakkundige medewerkers.</li> </ul>
Organisatie vertegenwoordigd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagvlak gecreëerd voor initiatieven en wijzigingen.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om samen te werken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spoort medewerkers/ collega's aan samen te werken, ook met andere disciplines of organisatieonderdelen.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's om periodiek met elkaar informatie/ kennis te delen.</li> <li>• Helpt medewerkers/ collega's bij het behalen van doelstellingen waar hij/zij zelf geen belang bij heeft.</li> <li>• Doet concessies aan de eigen standpunten om als groep een stap verder te kunnen komen.</li> <li>• Initieert samenwerking tussen verschillende groepen om een gezamenlijk resultaat te behalen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om ambitieuze doelen te stellen en te realiseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's tot het opstellen van concrete doelstellingen en actieplannen.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's tot het opstellen van ambitieuze doelstellingen en actieplannen.</li> <li>• Toetst bij medewerkers/ collega's periodiek de resultaten van hun activiteiten.</li> <li>• Stelt meetbare deadlines en normen voor te behalen resultaten.</li> <li>• Stuurt bij indien het beoogde resultaat niet lijkt te worden behaald.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bespreekt met medewerkers/ collega's wat hij/zij onder 'goede dienstverlening' verstaat.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's eerst de klantbehoeften volledig in beeld te brengen voordat zij met voorstellen komen.</li> <li>• Stelt procedures/ stappen voor aan medewerkers/ collega's om behoeften van klant in een klantgesprek in beeld te krijgen.</li> <li>• Doet voorstellen die aansluiten op zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Onderneemt extra acties om de dienstverlening aan de klant uit te bouwen.</li> </ul>

### GENERIEKE COMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Leidinggeven	Niveau 2: Geeft op eigen initiatief richting aan anderen in	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft de grenzen/ kaders aan waarbinnen iemand dient te functioneren.</li> <li>• Geeft op voor de ander begrijpelijke wijze aan</li> </ul>

	het kader van hun taakvervulling.	<p>welke resultaten verwacht worden in iemands functie/ rol.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Bespreekt periodiek prestatie-indicatoren met de individuele medewerkers/ collega's die hij/zij aanstuurt.</li> <li>· Stuurt tussentijds bij wanneer de prestaties van medewerkers/ collega's achterblijven.</li> <li>· Geeft een medewerker/ collega aan waar prioriteiten liggen.</li> </ul>	
5. Netwerken	Niveau 2: Bouwt zelfstandig aan relaties en netwerken en gebruikt deze bij het realiseren van doelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Spreekt, mailt of belt op eigen initiatief met contactpersonen die hij/zij een tijd niet heeft gesproken, zonder specifieke aanleiding.</li> <li>· Initieert ontmoetingen met relaties die van pas kunnen komen bij het realiseren van doelstellingen.</li> <li>· Investeert in lange termijn relaties ook als het effect niet onmiddellijk zichtbaar is.</li> <li>· Participeert in netwerken ten behoeve van het realiseren van de doelen van eigen organisatie (onderdeel).</li> <li>· Benadert relevante personen uit het eigen netwerk om organisatiedoelstellingen te realiseren.</li> </ul>	

# Functiebeschrijving Leidinggevende D

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Leidinggevende A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het realiseren van operationeel beleid binnen het team.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Beleidsontwikkeling coördineren en operationeel beleid binnen het team realiseren\*/\*\*

- Stelt het jaarplan voor het team op en levert een bijdrage aan het opstellen van het jaarplan van de afdeling.
- Adviseert het management vanuit het aandachtsgebied en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden.
- Signaleert en analyseert ontwikkelingen, ontwikkelt beleid en adviseert het management hierover.
- Draagt zorg voor de uitvoering en evaluatie van het jaarplan, vertegenwoordigt de organisatie, signaleert en analyseert knelpunten en afwijkingen en stelt beleidsnota's op.
- Initieert, coördineert en realiseert projecten.
- Stelt periodieke voortgangsrapportages op.

**Resultaat:** *Beleidsontwikkeling gecoördineerd en operationeel beleid binnen het team gerealiseerd zodanig dat tijdig en adequaat is gereageerd op ontwikkeling en het jaarplan conform vastgestelde criteria is opgesteld en uitgevoerd.*

### 2. Medewerkers integraal aansturen

- Geeft integraal leiding en draagt zorg voor een effectieve en efficiënte bezetting.
- Voert periodiek functionerings- en beoordelingsgesprekken en draagt zorg voor de administratieve verwerking hiervan.
- Voert (rechtspioneele) gesprekken met medewerkers en legt deze ter goedkeuring voor aan de leidinggevende.
- Coacht en begeleidt medewerkers, draagt de organisatiecultuur uit en vertoont voorbeeldgedrag.
- Ziet toe op de uitvoering van wettelijke richtlijnen o.a. in het kader van Arbowetgeving.

**Resultaat:** *Medewerkers aangestuurd zodanig dat integraal leiding is gegeven, de bezetting effectief en efficiënt is ingericht, gesprekken tijdig zijn gevoerd en medewerkers zijn gecoacht en begeleid.*

### 3. Organisatie vertegenwoordigen

- Treedt op als afgevaardigde van de organisatie.
- Treedt namens de gemeente op als woordvoerder, bemiddelaar of gemandateerd onderhandelaar in uiteenlopende gremia.
- Bouwt en onderhoudt een netwerk met relevante externe partijen.

**Resultaat:** *Organisatie vertegenwoordigd zodanig dat belangen zijn behartigd en een relevant en bruikbaar netwerk is opgebouwd en onderhouden.*

*\* In voorkomende gevallen verricht de leidinggevende uitvoerende werkzaamheden binnen het team.*

*\*\* Daar waar het begrip 'team' in de beschrijving is opgenomen, is dit begrip (indien van toepassing) te vervangen door sectie, sector, unit, bureau en dergelijke.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het hiërarchisch leidinggeven, bij het realiseren van het realiseren van operationeel beleid, bij het signaleren en vertalen van externe ontwikkelingen, bij het opstellen van beleidsnota's, bij het adviseren en bij het integraal aansturen van medewerkers.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over het ontwikkelen en realiseren van het operationele beleid, over de bruikbaarheid van adviezen en beleidsnota's, over het integraal aansturen van medewerkers en over de wijze van vertegenwoordiging van de organisatie.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede theoretische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van en vaardigheid in het toepassen van managementtechnieken.
- Inzicht in sociaal, financieel-economische, technische en juridische factoren aangrenzend aan het vakgebied.
- Vaardigheid in het ontwikkelen van beleid.

- Vaardigheid in het omgaan met tegengestelde belangen.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in onderhandelen.

## 6) CONTACTEN

- Met management over externe ontwikkelingen en over de beleidsontwikkeling om te adviseren en om af te stemmen.
- Met overheids- en andere organisaties over beleidsplannen en projecten en daaruitvoortvloeiende werkzaamheden om af te stemmen.
- Met externe organisaties over complexe projecten en contracten om af te stemmen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Operationeel beleid binnen het team gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarplan voor het team tijdig en volledig opgesteld en conform afspraken gerealiseerd.</li> <li>• Bruikbare adviezen en beleidsnota's.</li> <li>• Projecten conform tijd-, kwaliteits- en budgetcriteria opgesteld.</li> <li>• Voortgangsrapportages volledig en tijdig opgesteld.</li> </ul>
Medewerkers aangestuurd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectieve en efficiënte personeelsbezetting.</li> <li>• Gemotiveerde en vakkundige medewerkers.</li> </ul>
Organisatie vertegenwoordigd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagvlak gecreëerd voor initiatieven en wijzigingen.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om samen te werken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spoort medewerkers/ collega's aan samen te werken, ook met andere disciplines of organisatieonderdelen.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's om periodiek met elkaar informatie/ kennis te delen.</li> <li>• Helpt medewerkers/ collega's bij het behalen van doelstellingen waar hij/zij zelf geen belang bij heeft.</li> <li>• Doet concessies aan de eigen standpunten om als groep een stap verder te kunnen komen.</li> <li>• Initieert samenwerking tussen verschillende groepen om een gezamenlijk resultaat te behalen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om ambitieuze doelen te stellen en te realiseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's tot het opstellen van concrete doelstellingen en actieplannen.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's tot het opstellen van ambitieuze doelstellingen en actieplannen.</li> <li>• Toetst bij medewerkers/ collega's periodiek de resultaten van hun activiteiten.</li> <li>• Stelt meetbare deadlines en normen voor te behalen resultaten.</li> <li>• Stuurt bij indien het beoogde resultaat niet lijkt te worden behaald.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bespreekt met medewerkers/ collega's wat hij/zij onder 'goede dienstverlening' verstaat.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's eerst de klantbehoeften volledig in beeld te brengen voordat zij met voorstellen komen.</li> <li>• Stelt procedures/ stappen voor aan medewerkers/ collega's om behoeften van klant in een klantgesprek in beeld te krijgen.</li> <li>• Doet voorstellen die aansluiten op zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Onderneemt extra acties om de dienstverlening aan de klant uit te bouwen.</li> </ul>

### GENERIEKE COMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Leidinggeven	Niveau 2:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft de grenzen/ kaders aan waarbinnen</li> </ul>

	Geeft op eigen initiatief richting aan anderen in het kader van hun taakvervulling.	<p>iemand dient te functioneren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft op voor de ander begrijpelijke wijze aan welke resultaten verwacht worden in iemands functie/ rol.</li> <li>• Bespreekt periodiek prestatie-indicatoren met de individuele medewerkers/ collega's die hij/zij aanstuurt.</li> <li>• Stuur tussentijds bij wanneer de prestaties van medewerkers/ collega's achterblijven.</li> <li>• Geeft een medewerker/ collega aan waar prioriteiten liggen.</li> </ul>	
5. Netwerken	Niveau 2: Bouwt zelfstandig aan relaties en netwerken en gebruikt deze bij het realiseren van doelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spreekt, mailt of belt op eigen initiatief met contactpersonen die hij/zij een tijd niet heeft gesproken, zonder specifieke aanleiding.</li> <li>• Initieert ontmoetingen met relaties die van pas kunnen komen bij het realiseren van doelstellingen.</li> <li>• Investeert in lange termijn relaties ook als het effect niet onmiddellijk zichtbaar is.</li> <li>• Participeert in netwerken ten behoeve van het realiseren van de doelen van eigen organisatie (onderdeel).</li> <li>• Benadert relevante personen uit het eigen netwerk om organisatiedoelstellingen te realiseren.</li> </ul>	

# Functiebeschrijving Leidinggevende E

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Leidinggevende A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het realiseren van operationeel beleid binnen het team.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Beleidsontwikkeling coördineren en operationeel beleid binnen het team realiseren\*/\*\*

- Stelt het jaarplan voor het team op en levert een bijdrage aan het jaarplan van de afdeling.
- Adviseert het management vanuit het aandachtsgebied en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden.
- Signaleert en analyseert ontwikkelingen, ontwikkelt beleid en adviseert het management hierover.
- Draagt zorg voor de uitvoering en evaluatie van het jaarplan, vertegenwoordigt de organisatie, signaleert en analyseert knelpunten en afwijkingen en stelt beleidsnota's op.
- Initieert, coördineert en realiseert multidisciplinaire projecten.
- Stelt periodieke voortgangsrapportages op.

**Resultaat:** *Beleidsontwikkeling gecoördineerd en operationeel beleid binnen het team gerealiseerd zodanig dat tijdig en adequaat is gereageerd op ontwikkelingen en het jaarplan conform vastgestelde criteria is opgesteld en uitgevoerd.*

### 2. Medewerkers integraal aansturen

- Geeft integraal leiding en draagt zorg voor een effectieve en efficiënte bezetting.
- Voert periodiek functionerings- en beoordelingsgesprekken en draagt zorg voor de administratieve verwerking hiervan.
- Voert (rechtspositionele) gesprekken met medewerkers, neemt hiertoe zelfstandige besluiten.
- Coacht en begeleidt medewerkers, draagt de organisatiecultuur uit en vertoont voorbeeldgedrag.
- Ziet toe op de uitvoering van wettelijke richtlijnen o.a. in het kader van Arbowetgeving.

**Resultaat:** *Medewerkers aangestuurd zodanig dat integraal leiding is gegeven, de bezetting effectief en efficiënt is ingericht, gesprekken tijdig zijn gevoerd en medewerkers zijn gecoacht en begeleid.*

### 3. Organisatie vertegenwoordigen

- Treedt op als afgevaardigde van de organisatie.
- Treedt namens de gemeente op als woordvoerder, bemiddelaar of gemandateerd onderhandelaar in uiteenlopende gremia.
- Bouwt en onderhoudt een netwerk met relevante externe partijen.

**Resultaat:** *Organisatie vertegenwoordigd zodanig dat een relevant en bruikbaar netwerk is opgebouwd en onderhouden.*

\* In voorkomende gevallen verricht de leidinggevende uitvoerende werkzaamheden binnen het team.

\*\* Daar waar het begrip 'team' in de beschrijving is opgenomen, is dit begrip (indien van toepassing) te vervangen door sectie, sector, unit, bureau en dergelijke.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het hiërarchisch leidinggeven, bij het realiseren van operationeel beleid, bij het mede opstellen van het afdelingsbeleidsplan en het zelfstandig uitvoeren van delen hiervan, bij het signaleren en vertalen van externe ontwikkelingen, bij het optreden als projectleider van multidisciplinaire projecten, bij het adviseren van het management, bij het integraal aansturen van de medewerkers en bij het vertegenwoordigen van de organisatie.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over het mede ontwikkelen en zelfstandig realiseren van het beleid, over de bruikbaarheid van adviezen en beleidsvoorstellen aan het management, over het integraal aansturen van de medewerkers en over de wijze van vertegenwoordiging van de organisatie.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede theoretische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van en vaardigheid in het toepassen van managementtechnieken.
- Inzicht in sociaal, financieel-economische, technische en juridische factoren aangrenzend aan het aandachtsgebied.
- Vaardigheid in het ontwikkelen van beleid.



- Vaardigheid in het omgaan met tegengestelde belangen.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in onderhandelen.

## 6) CONTACTEN

- Met het management over de integrale beleidsvorming om af te stemmen.
- Met overheids- en andere organisaties over beleidsplannen en projecten en daaruitvoortvloeiende werkzaamheden om af te stemmen.
- Met externe organisaties over complexe projecten en contracten om af te stemmen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Operationeel beleid binnen het team gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jaarplan voor het team ontwikkeld en conform afspraken zelfstandig gerealiseerd.</li> <li>• Bruikbare adviezen en beleidsnota's.</li> <li>• Multidisciplinaire projecten conform tijd-, kwaliteits- en budgetcriteria opgesteld.</li> <li>• Ontwikkelingen vertaald naar beleidsvoorstellen.</li> <li>• Voortgangsrapportages volledig en tijdig opgesteld.</li> </ul>
Medewerkers aangestuurd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectieve en efficiënte personeelsbezetting.</li> <li>• Gemotiveerde en vakkundige medewerkers.</li> </ul>
Organisatie vertegenwoordigd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagvlak gecreëerd voor initiatieven en wijzigingen.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om samen te werken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spoort medewerkers/ collega's aan samen te werken, ook met andere disciplines of organisatieonderdelen.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's om periodiek met elkaar informatie/ kennis te delen.</li> <li>• Helpt medewerkers/ collega's bij het behalen van doelstellingen waar hij/zij zelf geen belang bij heeft.</li> <li>• Doet concessies aan de eigen standpunten om als groep een stap verder te kunnen komen.</li> <li>• Initieert samenwerking tussen verschillende groepen om een gezamenlijk resultaat te behalen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om ambitieuze doelen te stellen en te realiseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's tot het opstellen van concrete doelstellingen en actieplannen.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's tot het opstellen van ambitieuze doelstellingen en actieplannen.</li> <li>• Toetst bij medewerkers/ collega's periodiek de resultaten van hun activiteiten.</li> <li>• Stelt meetbare deadlines en normen voor te behalen resultaten.</li> <li>• Stuurt bij indien het beoogde resultaat niet lijkt te worden behaald.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bespreekt met medewerkers/ collega's wat hij/zij onder 'goede dienstverlening' verstaat.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's eerst de klantbehoeften volledig in beeld te brengen voordat zij met voorstellen komen.</li> <li>• Stelt procedures/ stappen voor aan medewerkers/ collega's om behoeften van klant in een klantgesprek in beeld te krijgen.</li> <li>• Doet voorstellen die aansluiten op zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Onderneemt extra acties om de dienstverlening aan de klant uit te bouwen.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren

4. Leidinggeven	Niveau 2: Geeft op eigen initiatief richting aan anderen in het kader van hun taakvervulling.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Geeft de grenzen/ kaders aan waarbinnen iemand dient te functioneren.</li> <li>· Geeft op voor de ander begrijpelijke wijze aan welke resultaten verwacht worden in iemands functie/ rol.</li> <li>· Bespreekt periodiek prestatie-indicatoren met de individuele medewerkers/ collega's die hij/zij aanstuurt.</li> <li>· Stuur tussentijds bij wanneer de prestaties van medewerkers/ collega's achterblijven.</li> <li>· Geeft een medewerker/ collega aan waar prioriteiten liggen.</li> </ul>
5. Netwerken	Niveau 2: Bouwt zelfstandig aan relaties en netwerken en gebruikt deze bij het realiseren van doelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Spreekt, mailt of belt op eigen initiatief met contactpersonen die hij/zij een tijd niet heeft gesproken, zonder specifieke aanleiding.</li> <li>· Initieert ontmoetingen met relaties die van pas kunnen komen bij het realiseren van doelstellingen.</li> <li>· Investeert in lange termijn relaties ook als het effect niet onmiddellijk zichtbaar is.</li> <li>· Participeert in netwerken ten behoeve van het realiseren van de doelen van eigen organisatie (onderdeel).</li> <li>· Benadert relevante personen uit het eigen netwerk om organisatiedoelstellingen te realiseren.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Leidinggevende F

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Leidinggevende A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het dragen van eindverantwoordelijkheid voor de ontwikkeling en realisatie van het tactisch beleid van de afdeling of een klein organisatieonderdeel\*\*.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Integrale beleidsvorming van de afdeling / een klein organisatieonderdeel coördineren\*\*

- Ontwikkelt beleid op primaire integrale beleidsvelden of levert vanuit het aandachtsgebied en binnen kaders een bijdrage aan de strategische visie en beleidsontwikkeling van de stad en/of het concern.
- Vertaalt het strategisch beleid en de strategische kaders naar het beleidsplan van de afdeling / het organisatieonderdeel.
- Draagt zorg voor het ontwikkelen en realiseren van het tactisch beleid van de afdeling / een klein organisatieonderdeel.
- Adviseert het hoofd, de directeur, of het bestuur over het beleid van de directie en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden.
- Signaleert maatschappelijke ontwikkelingen, vertaalt deze naar beleidsvoorstellen en adviseert het hoofd, de directeur of het bestuur hierover.
- Coördineert de integrale uitvoering en evaluatie van het beleidsplan van de afdeling / het organisatieonderdeel, signaleert afwijkingen en lost deze op.
- Fungeert als ambtelijk opdrachtgever en/of initieert, coördineert en realiseert afdelings- en directieoverstijgende, multidisciplinaire projecten.

**Resultaat:** *Integrale beleidsvorming van de afdeling / een klein organisatieonderdeel gecoördineerd zodanig dat beleidsplan, programma's en projecten zijn opgesteld en conform vastgestelde criteria zijn uitgevoerd en afdelings- en directieoverstijgende projecten zijn gerealiseerd en geëvalueerd.*

### 2. Afdeling / organisatieonderdeel integraal managen

- Geeft integraal leiding en stuurt als lid van het managementteam van de directie / afdeling mede de (koers van de) directie aan. Of stuurt, indien van toepassing, een klein organisatieonderdeel integraal aan en fungeert als voorzitter van het managementteam.
- Draagt zorg voor een effectieve en efficiënte bezetting.
- Voert periodiek functionerings- en beoordelingsgesprekken en draagt zorg voor de administratieve verwerking hiervan.
- Voert (rechtspositionele) gesprekken met medewerkers, neemt hiertoe zelfstandig besluiten.
- Coacht en begeleidt medewerkers, draagt de organisatiecultuur uit en vertoont voorbeeldgedrag.
- Beheert budgetten en stelt periodieke voortgangs- en bestuursrapportages op.
- Behandelt klachten en lost deze op.
- Initieert en begeleidt de implementatie van veranderingen en vernieuwingen.

**Resultaat:** *Afdeling / organisatieonderdeel integraal gemanaged zodanig dat integraal leiding is gegeven, de bezetting effectief en efficiënt is ingericht, gesprekken tijdig zijn gevoerd, medewerkers zijn gecoacht en begeleid en veranderingen en vernieuwingen adequaat zijn geïmplementeerd.*

### 3. Bestuur, hoofd en directeur adviseren

- Treedt op als intermediair tussen de afdeling / het organisatieonderdeel en het bestuur.
- Draagt zorg voor de informatievoorziening aan het bestuur en, indien van toepassing, het hoofd of directeur.
- Vertaalt bestuurlijke wensen naar doelstellingen voor de afdeling / het organisatieonderdeel.
- Adviseert het bestuur, hoofd en directeur en treedt zonodig op als sparringpartner.

**Resultaat:** *Bestuur en, indien van toepassing, het hoofd of directeur geadviseerd zodanig dat bestuur, hoofd en directeur tijdig en volledig zijn geïnformeerd.*

### 4. Organisatie vertegenwoordigen

- Treedt op als vertegenwoordiger van de organisatie in externe overlegvormen.
- Treedt namens de afdeling / het organisatieonderdeel op als vertegenwoordiger, bemiddelaar en onderhandelaar in uiteenlopende gremia.
- Bouwt en onderhoudt een netwerk met relevante externe partijen.

**Resultaat:** *Organisatie vertegenwoordigd zodanig dat belangen zijn behartigd, onderhandelingen zijn gevoerd, samenwerkingspartners zijn gevonden en een relevant en bruikbaar netwerk is opgebouwd en onderhouden.*

\* In voorkomende gevallen verricht de leidinggevende uitvoerende werkzaamheden binnen de afdeling.

\*\* of een organisatorische eenheid met een concernbrede impact.

#### 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het coördineren van de integrale beleidsvorming van de afdeling, bij het ontwikkelen en realiseren van het tactisch beleid, bij het optreden als opdrachtgever en/ of projectleider van afdelings- en/of directieoverstijgende, multidisciplinaire projecten, bij het integraal managen van de afdeling / het organisatieonderdeel, bij het adviseren van het bestuur, hoofd en directeur, bij het vertegenwoordigen van de organisatie en bij het behartigen van de belangen van de afdeling / het organisatieonderdeel in overlegkaders.
- Strategische uitgangspunten, bedrijfsplan en resultaatafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de bruikbaarheid van het ontwikkelde en gerealiseerde beleid van de afdeling / het organisatieonderdeel, over het optreden als opdrachtgever en/ of projectleider van afdelings- en/of directieoverstijgende, multidisciplinaire projecten, over het integraal managen van de afdeling / het organisatieonderdeel en over de vertegenwoordiging van de organisatie.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede theoretische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van en vaardigheid in de toepassing van managementtechnieken.
- Inzicht in sociaal, financieel-economische, technische en juridische factoren aangrenzend aan het aandachtsgebied.
- Vaardigheid in het ontwikkelen, uitdragen en verdedigen van beleid.
- Vaardigheid in het omgaan met tegengestelde belangen.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in onderhandelen.

#### 6) CONTACTEN

- Met het hoofd, directeur en/of bestuurders over de grote lijnen van de integrale beleidsvorming van de afdeling / het organisatieonderdeel om een gemeenschappelijke basis te creëren en om te adviseren.
- Met overheids- en andere organisaties en belangengroeperingen over beleidsplannen en projecten en daaruitvoertvloeiende werkzaamheden om draagvlak te creëren.
- Met in- en externe advies- en overlegorganen om het ontwikkelde beleid, de uitvoering daarvan en de belangen van de gemeente uit te dragen en te verdedigen.
- Met externe organisaties over complexe projecten en contracten om te onderhandelen en het standpunt van de gemeente te behartigen.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Integrale beleidsvorming van de afdeling / een klein organisatieonderdeel gecoördineerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruikbare bijdrage aan de ontwikkeling van het strategisch beleid.</li> <li>• Beleidsplan van de afdeling / het organisatieonderdeel ontwikkeld en conform afspraken gerealiseerd.</li> <li>• Bruikbare adviezen.</li> <li>• Afdelings- en directieoverstijgende, multidisciplinaire projecten conform tijd-, kwaliteits- en budgetcriteria opgesteld en gerealiseerd.</li> <li>• Ontwikkelingen vertaald naar het beleid(splan) van de afdeling / het organisatieonderdeel.</li> <li>• Voortgangs- en bestuursrapportages volledig en tijdig opgesteld.</li> </ul>
Afdeling / organisatieonderdeel integraal gemanaged.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectieve en efficiënte personeelsbezetting.</li> <li>• Gemotiveerde en vakkundige medewerkers.</li> </ul>
Bestuur, hoofd en directeur geadviseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestuur, hoofd en directeur tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie.</li> <li>• Advies voldoet aan de gewenste kwaliteit.</li> </ul>
Organisatie vertegenwoordigd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belangen van de organisatie uitgedragen en verdedigd.</li> <li>• Relevante partijen opgenomen in het netwerk.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om samen te werken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spoort medewerkers/ collega's aan samen te werken, ook met andere disciplines of organisatieonderdelen.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's om periodiek met elkaar informatie/ kennis te delen.</li> <li>• Helpt medewerkers/ collega's bij het behalen van</li> </ul>

		<p>doelstellingen waar hij/zij zelf geen belang bij heeft.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Doet concessies aan de eigen standpunten om als groep een stap verder te kunnen komen.</li> <li>Initieert samenwerking tussen verschillende groepen om een gezamenlijk resultaat te behalen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om ambitieuze doelen te stellen en te realiseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stimuleert medewerkers/ collega's tot het opstellen van concrete doelstellingen en actieplannen.</li> <li>Stimuleert medewerkers/ collega's tot het opstellen van ambitieuze doelstellingen en actieplannen.</li> <li>Toetst bij medewerkers/ collega's periodiek de resultaten van hun activiteiten.</li> <li>Stelt meetbare deadlines en normen voor te behalen resultaten.</li> <li>Stuurt bij indien het beoogde resultaat niet lijkt te worden behaald.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bespreekt met medewerkers/ collega's wat hij/zij onder 'goede dienstverlening' verstaat.</li> <li>Stimuleert medewerkers/ collega's eerst de klantbehoeften volledig in beeld te brengen voordat zij met voorstellen komen.</li> <li>Stelt procedures/ stappen voor aan medewerkers/ collega's om behoeften van klant in een klantgesprek in beeld te krijgen.</li> <li>Doet voorstellen die aansluiten op zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>Onderneemt extra acties om de dienstverlening aan de klant uit te bouwen.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Leidinggeven	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving sturing te geven op een wijze die gericht is op het behalen van maximale resultaten, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bespreekt periodiek met medewerkers/ collega's onderwerpen als 'effectief sturing geven/ leidinggeven'.</li> <li>Bespreekt met medewerkers/ collega's hun manier van sturing geven.</li> <li>Nodigt anderen uit tot het geven van feedback op zijn/haar manier van leidinggeven.</li> <li>Geeft aan medewerkers/ collega's aan hoe hun individuele prestatie-indicatoren samenhangen met de doelen van eigen organisatieonderdeel.</li> <li>Maakt medewerkers/ collega's helder hoe zij zelf hun resultaten kunnen monitoren.</li> </ul>
5. Netwerken	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving zelfstandig aan relaties en netwerken te bouwen. Vertoont voorbeeldgedrag door eigen netwerk ten behoeve van belangen van eigen organisatieonderdeel aan te wenden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stimuleert medewerkers/ collega's hun interne en externe contacten te onderhouden en uit te breiden.</li> <li>Brengt interne relaties/ netwerken in contact met externe relaties/netwerken.</li> <li>Vraagt hulp aan bekenden bij het leggen van contacten met potentiële relaties/ netwerken.</li> <li>Wendt het eigen netwerk aan ten behoeve van het realiseren van doelstellingen van een ander.</li> <li>Benut de relaties uit het eigen netwerk om doelen van eigen organisatie(onderdeel) te realiseren.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Leidinggevende G

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Leidinggevende A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het dragen van eindverantwoordelijkheid voor de ontwikkeling en realisatie van het tactisch beleid van de afdeling met een concernbrede impact. Het initiëren, ontwerpen en adviseren over de ontwikkeling van beleid en / of kaders die het gehele concern omvatten en een vitale functie vervullen in de primaire werk- en / of bedrijfsprocessen. Het bijdragen aan gemeentebrede visievorming.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Integrale beleidsvorming van de afdeling / organisatieonderdeel coördineren en bijdragen aan gemeentebrede visievorming\*

- Ontwikkelt beleid op primaire integrale beleidsvelden die van belang zijn voor de strategie van de organisatie als geheel en levert daarmee een bijdrage aan de ontwikkeling van de gemeentebrede langetermijnvisievorming.
- Vertaalt het strategisch beleid en de strategische kaders naar het beleidsplan van de afdeling / het organisatieonderdeel.
- Draagt zorg voor het ontwikkelen en realiseren van het tactisch beleid van de afdeling / een organisatieonderdeel.
- Adviseert de directeur of het bestuur over het beleid van de directie en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden.
- Signaleert maatschappelijke ontwikkelingen, vertaalt deze naar beleidsvoorstellen en adviseert de directeur of het bestuur hierover.
- Coördineert de integrale uitvoering en evaluatie van het beleidsplan van de afdeling / het organisatieonderdeel, signaleert afwijkingen en lost deze op.
- Fungeert als ambtelijk opdrachtgever en/of initieert, coördineert en realiseert afdelings- en directieoverstijgende, multidisciplinaire projecten.

**Resultaat:** *Integrale beleidsvorming van de afdeling / een organisatieonderdeel gecoördineerd zodanig dat beleidsplan, programma's en projecten zijn opgesteld en conform vastgestelde criteria zijn uitgevoerd en afdelings- en directieoverstijgende projecten zijn gerealiseerd en geëvalueerd.*

### 2. Afdeling / organisatieonderdeel integraal managen

- Geeft integraal leiding en stuurt als lid van het managementteam mede de (koers van de) directie aan. Of stuurt, indien van toepassing, een organisatieonderdeel integraal aan en fungeert als voorzitter van het managementteam.
- Draagt zorg voor een effectieve en efficiënte bezetting.
- Voert periodiek functionerings- en beoordelingsgesprekken en draagt zorg voor de administratieve verwerking hiervan.
- Voert (rechtsponele) gesprekken met medewerkers, neemt hiertoe zelfstandig besluiten.
- Coacht en begeleidt medewerkers, draagt de organisatiecultuur uit en vertoont voorbeeldgedrag.
- Beheert budgetten en stelt periodieke voortgangs- en bestuursrapportages op.
- Behandelt klachten en lost deze op.
- Initieert en begeleidt de implementatie van veranderingen en vernieuwingen.

**Resultaat:** *Afdeling / organisatieonderdeel integraal gemanaged zodanig dat integraal leiding is gegeven, de bezetting effectief en efficiënt is ingericht, gesprekken tijdig zijn gevoerd, medewerkers zijn gecoacht en begeleid en veranderingen en vernieuwingen adequaat zijn geïmplementeerd.*

### 3. Bestuur en directeur adviseren

- Treedt op als intermediair tussen de afdeling / het organisatieonderdeel en het bestuur.
- Draagt zorg voor de informatievoorziening aan het bestuur en, indien van toepassing, de directeur.
- Vertaalt bestuurlijke wensen naar doelstellingen voor de afdeling / het organisatieonderdeel.
- Adviseert het bestuur en treedt zonedig op als sparringpartner.

**Resultaat:** *Bestuur en, indien van toepassing, directeur geadviseerd zodanig dat bestuur en directeur tijdig en volledig zijn geïnformeerd.*

### 4. Organisatie vertegenwoordigen

- Treedt op als vertegenwoordiger van de organisatie in externe overlegvormen.
- Treedt namens de afdeling / het organisatieonderdeel op als vertegenwoordiger, bemiddelaar en onderhandelaar in uiteenlopende gremia.
- Bouwt en onderhoudt een netwerk met relevante externe partijen.

**Resultaat:** *Organisatie vertegenwoordigd zodanig dat belangen zijn behartigd, onderhandelingen zijn gevoerd, samenwerkingspartners zijn gevonden en een relevant en bruikbaar netwerk is opgebouwd en onderhouden.*

\* In voorkomende gevallen verricht de leidinggevende uitvoerende werkzaamheden binnen de afdeling.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het coördineren van de integrale beleidsvorming van de afdeling, bij het ontwikkelen en realiseren van het tactisch beleid van het organisatieonderdeel, bij het optreden als opdrachtgever en/ of projectleider van afdelings- en/of directieoverstijgende, multidisciplinaire projecten, bij het integraal managen van de afdeling / het organisatieonderdeel, bij het adviseren van het bestuur en de directeur, bij het vertegenwoordigen van de organisatie en bij het behartigen van de belangen van de afdeling / het organisatieonderdeel in overlegkaders.
- Strategische uitgangspunten, bedrijfsplan en resultaatafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de bruikbaarheid van het ontwikkelde en gerealiseerde beleid van de afdeling / het organisatieonderdeel, over het optreden als opdrachtgever en/ of projectleider van afdelings- en/of directieoverstijgende, multidisciplinaire projecten, over het integraal managen van de afdeling / het organisatieonderdeel en over de vertegenwoordiging van de organisatie.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede theoretische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van en vaardigheid in de toepassing van managementtechnieken.
- Inzicht in sociaal, financieel-economische, technische en juridische factoren samenhangend met het aandachtsgebied.
- Vaardigheid in het ontwikkelen, uitdragen en verdedigen van beleid.
- Vaardigheid in het omgaan met tegengestelde belangen.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in onderhandelen.

## 6) CONTACTEN

- Met de directeur en bestuurders over de grote lijnen van de integrale beleidsvorming van de afdeling / het organisatieonderdeel om een gemeenschappelijke basis te creëren en om te adviseren.
- Met overheids- en andere organisaties en belangengroeperingen over beleidsplannen en projecten en daaruitvoortvloeiende werkzaamheden om draagvlak te creëren.
- Met in- en externe advies- en overlegorganen om het ontwikkelde beleid, de uitvoering daarvan en de belangen van de gemeente uit te dragen en te verdedigen.
- Met externe organisaties over complexe projecten en contracten om te onderhandelen en het standpunt van de gemeente te behartigen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN (aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)
Integrale beleidsvorming van de afdeling / een organisatieonderdeel gecoördineerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruikbare bijdrage aan de ontwikkeling van het strategisch beleid.</li> <li>• Beleidsplan van de afdeling / het organisatieonderdeel ontwikkeld en conform afspraken gerealiseerd.</li> <li>• Bruikbare adviezen.</li> <li>• Afdelings- en directieoverstijgende, multidisciplinaire projecten conform tijd-, kwaliteits- en budgetcriteria opgesteld en gerealiseerd.</li> <li>• Ontwikkelingen vertaald naar het beleid(splan) van de afdeling / het organisatieonderdeel.</li> <li>• Voortgangs- en bestuursrapportages volledig en tijdig opgesteld.</li> </ul>
Afdeling / organisatieonderdeel integraal gemanaged.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectieve en efficiënte personeelsbezetting.</li> <li>• Gemotiveerde en vakkundige medewerkers.</li> </ul>
Bestuur en directeur geadviseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestuur en Directeur tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie.</li> <li>• Advies voldoet aan de gewenste kwaliteit.</li> </ul>
Organisatie vertegenwoordigd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belangen van de organisatie uitgedragen en verdedigd.</li> <li>• Relevante partijen opgenomen in het netwerk.</li> </ul>

BREDA KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om samen te werken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spooft medewerkers/ collega's aan samen te werken, ook met andere disciplines of organisatieonderdelen.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's om periodiek met elkaar informatie/ kennis te delen.</li> <li>• Helpt medewerkers/ collega's bij het behalen van doelstellingen waar hij/zij zelf geen belang bij heeft.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Doet concessies aan de eigen standpunten om als groep een stap verder te kunnen komen.</li> <li>Initieert samenwerking tussen verschillende groepen om een gezamenlijk resultaat te behalen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om ambitieuze doelen te stellen en te realiseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stimuleert medewerkers/ collega's tot het opstellen van concrete doelstellingen en actieplannen.</li> <li>Stimuleert medewerkers/ collega's tot het opstellen van ambitieuze doelstellingen en actieplannen.</li> <li>Toetst bij medewerkers/ collega's periodiek de resultaten van hun activiteiten.</li> <li>Stelt meetbare deadlines en normen voor te behalen resultaten.</li> <li>Stuurt bij indien het beoogde resultaat niet lijkt te worden behaald.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bespreekt met medewerkers/ collega's wat hij/zij onder 'goede dienstverlening' verstaat.</li> <li>Stimuleert medewerkers/ collega's eerst de klantbehoeften volledig in beeld te brengen voordat zij met voorstellen komen.</li> <li>Stelt procedures/ stappen voor aan medewerkers/ collega's om behoeften van klant in een klantgesprek in beeld te krijgen.</li> <li>Doet voorstellen die aansluiten op zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>Onderneemt extra acties om de dienstverlening aan de klant uit te bouwen.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Leidinggeven	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving sturing te geven op een wijze die gericht is op het behalen van maximale resultaten, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bespreekt periodiek met medewerkers/ collega's onderwerpen als 'effectief sturing geven/ leidinggeven'.</li> <li>Bespreekt met medewerkers/ collega's hun manier van sturing geven.</li> <li>Nodigt anderen uit tot het geven van feedback op zijn/haar manier van leidinggeven.</li> <li>Geeft aan medewerkers/ collega's aan hoe hun individuele prestatie-indicatoren samenhangen met de doelen van eigen organisatieonderdeel.</li> <li>Maakt medewerkers/ collega's helder hoe zij zelf hun resultaten kunnen monitoren.</li> </ul>
5. Netwerken	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving zelfstandig aan relaties en netwerken te bouwen. Vertoont voorbeeldgedrag door eigen netwerk ten behoeve van belangen van eigen organisatieonderdeel aan te wenden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stimuleert medewerkers/ collega's hun interne en externe contacten te onderhouden en uit te breiden.</li> <li>Brengt interne relaties/ netwerken in contact met externe relaties/netwerken.</li> <li>Vraagt hulp aan bekenden bij het leggen van contacten met potentiële relaties/ netwerken.</li> <li>Wendt het eigen netwerk aan ten behoeve van het realiseren van doelstellingen van een ander.</li> <li>Benut de relaties uit het eigen netwerk om doelen van eigen organisatie(onderdeel) te realiseren.</li> </ul>



# Functiebeschrijving Leidinggevende H

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Leidinggevende A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het dragen van eindverantwoordelijkheid voor de ontwikkeling en realisatie van het strategisch beleid van de directie en het leveren van een richtinggevende bijdrage aan het gemeentebrede strategische beleid.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Richtinggevende bijdrage aan gemeentebrede visievorming en strategisch beleid leveren en integrale beleidsvorming directie coördineren

- Draagt zorg voor het ontwikkelen en realiseren van het strategisch beleid van de directie.
- Levert een richtinggevende bijdrage aan de ontwikkeling van de gemeentebrede langetermijnvisievorming en het strategisch beleid.
- Stelt richtinggevende, strategische beleidsnotities op en adviseert de directieraad hierover.
- Signaleert bestuurlijke en maatschappelijke ontwikkelingen met nationale reikwijdte, vertaalt deze naar het beleid van de directie en adviseert de directieraad hierover.
- Stelt complexe en multidisciplinaire programma's en projectplannen op en bewaakt de uitvoering hiervan.
- Treedt op als opdrachtgever en/ of treedt op als projectleider van grootschalige en/ of complexe, multidisciplinaire projecten.
- Stelt periodieke voortgangs- en bestuursrapportages op.

**Resultaat:** *Richtinggevende bijdrage aan gemeentebrede visievorming en strategisch beleid geleverd en integrale beleidsvorming directie gecoördineerd zodanig dat strategisch beleid is ontwikkeld, gerealiseerd en geëvalueerd, programma's en projecten zijn opgesteld en conform vastgestelde criteria zijn uitgevoerd en grootschalige en/ of complexe, multidisciplinaire projecten zijn gerealiseerd en geëvalueerd.*

### 2. Directie en managementteam integraal aansturen

- Stuurt als eindverantwoordelijke de directie integraal aan en fungeert als voorzitter van het managementteam.
- Draagt zorg voor een effectieve en efficiënte bezetting.
- Voert periodiek functionerings- en beoordelingsgesprekken en draagt zorg voor de administratieve verwerking hiervan.
- Voert (rechtspouse) gesprekken met medewerkers, neemt hiertoe zelfstandig besluiten.
- Coacht en begeleidt medewerkers, draagt de organisatiecultuur uit en vertoont voorbeeldgedrag.

**Resultaat:** *Medewerkers aangestuurd zodanig dat integraal leiding is gegeven aan managers, de bezetting effectief en efficiënt is ingericht, gesprekken tijdig zijn gevoerd en medewerkers zijn gecoacht en begeleid.*

### 3. Bestuur adviseren

- Treedt op als intermediair tussen de directie en het bestuur.
- Draagt zorg voor de informatievoorziening aan het bestuur.
- Vertaalt bestuurlijke wensen naar doelstellingen voor de directie.
- Adviseert het bestuur en treedt op als sparringpartner.

**Resultaat:** *Bestuur geadviseerd zodanig dat bestuur en directie tijdig en volledig zijn geïnformeerd.*

### 4. Organisatie vertegenwoordigen

- Treedt op als vertegenwoordiger van de organisatie in externe overlegvormen.
- Treedt namens de gemeente op als woordvoerder, bemiddelaar of gemandateerd onderhandelaar in uiteenlopende gremia.
- Draagt bestuurlijke standpunten uit, verdedigt deze, maakt bindende afspraken, doet toezeggingen en dergelijke over contracten, samenwerkingsvormen en werkwijzen.
- Bouwt en onderhoudt een netwerk met relevante externe partijen.

**Resultaat:** *Organisatie vertegenwoordigd zodanig dat belangen zijn behartigd, onderhandelingen zijn gevoerd, samenwerkingspartners zijn gevonden en een relevant en bruikbaar netwerk is opgebouwd en onderhouden.*

### 5. Als bestuurder in de zin van de WOR fungeren

- Fungeert als bestuurder in de zin van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR).

**Resultaat:** *Als bestuurder in de zin van de WOR gefungeerd zodanig dat er gehandeld is conform de Wet op de Ondernemingsraden.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het ontwikkelen en realiseren van het strategisch beleid van de directie, bij het richtinggevend beïnvloeden van het gemeentebrede strategische beleid, bij het adviseren van het bestuur, bij het signaleren en vertalen van maatschappelijke en bestuurlijke ontwikkelingen, bij het optreden als opdrachtgever en/ of projectleider van

grootschalige en/ of complexe, multidisciplinaire projecten, bij het aansturen van de directie, bij het vertegenwoordigen van de organisatie en bij het innemen van standpunten en het behartigen van de belangen van de directie in overlegkaders.

- Strategische uitgangspunten, bedrijfsplan en resultaatafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over het ontwikkelen en realiseren van het strategisch beleid van de directie, over de geleverde (richtinggevende) bijdrage aan het gemeentebrede strategische beleid, over het integraal aansturen van de directie, over de vertegenwoordiging van de organisatie en over de verstandhouding met de overlegpartners.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede kennis van en inzicht in alle beleidsterreinen, producten en diensten van de organisatie.
- Kennis van en vaardigheid in de toepassing van managementtechnieken.
- Diepgaand inzicht in sociaal-maatschappelijke, financieel-economische en politiek-bestuurlijke aangelegenheden.
- Inzicht in bestuurlijke, functionele en organisatorische verhoudingen binnen de gemeentelijke en overheidssector, in bedrijfsvoeringsprocessen en de begrotings- en beleidscyclus.
- Vaardigheid in het ontwikkelen, uitdragen en verdedigen van beleid.
- Vaardigheid in het omgaan met tegengestelde belangen.
- Vaardigheid in het integraal aansturen.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in onderhandelen.

#### 6) CONTACTEN

- Met directieraad en bestuurders over bestuurlijke doelstellingen, visieontwikkeling en strategische kaders om hen richtinggevend te beïnvloeden.
- Met overheids- en andere organisaties en belangengroeperingen over beleidsplannen en projecten en daaruit voortvloeiende werkzaamheden om draagvlak te creëren.
- Met in- en externe advies- en overlegorganen om het ontwikkelde (strategische) beleid, de uitvoering daarvan en de belangen van de gemeente uit te dragen en te verdedigen.
- Met externe organisaties over grootschalige en/ of complexe, multidisciplinaire projecten en contracten om te onderhandelen en het standpunt van de gemeente te behartigen.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Richtinggevende bijdrage aan gemeentebrede visievorming en strategisch beleid geleverd. Integrale beleidsvorming directie gecoördineerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruikbare richtinggevende adviezen over de ontwikkeling van het strategisch beleid geleverd.</li> <li>• Projecten en programma's conform tijd-, kwaliteits- en budgetcriteria opgesteld.</li> <li>• Maatschappelijke en bestuurlijke ontwikkelingen vertaald naar het tactisch beleidsplan.</li> <li>• Voortgangs- en bestuursrapportages volledig en tijdig opgesteld.</li> </ul>
Directie en managementteam integraal aangestuurd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectieve en efficiënte personeelsbezetting.</li> <li>• Gemotiveerde en vakkundig medewerkers.</li> </ul>
Bestuur geadviseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestuur tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie.</li> <li>• Advies voldoet aan de gewenste kwaliteit.</li> </ul>
Organisatie vertegenwoordigd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belangen van de organisatie uitgedragen en verdedigd.</li> <li>• Relevante partijen opgenomen in het netwerk.</li> </ul>
Gefungeerd als bestuurder in de zin van de WOR.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gehandeld conform de Wet op de Ondernemingsraden.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om samen te werken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt in de organisatie of het onderdeel uit dat het van belang is om samen te werken met anderen binnen en buiten de organisatie.</li> <li>• Stuurt aan op acties/ projecten waarbij samengewerkt wordt met andere onderdelen of marktpartijen.</li> <li>• Initieert samenwerkingsverbanden met andere partijen in markt of maatschappij.</li> <li>• Werkt samen met externe partijen om doelen van de organisatie of het onderdeel te realiseren.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbindt belangen/ acties/ activiteiten van verschillende partijen met elkaar, met als doel een 'win win'-situatie te creëren.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om ambitieuze doelen te stellen en te realiseren. Vertoont voorbeeldgedrag door actief op resultaten van de organisatie of het onderdeel te sturen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Draagt in de organisatie of het onderdeel uit dat het van belang is om ambitieuze doelen te stellen.</li> <li>Definieert heldere structuren, taakverdelingen en procedures die effectiviteit en efficiency bevorderen.</li> <li>Maakt helder welke meetbare resultaten hij/zij van de verschillende organisatieonderdelen verwacht.</li> <li>Initieert veranderingen die een positieve bijdrage leveren aan de organisatieresultaten.</li> <li>Houdt vast aan de vooraf gestelde doelen van eigen organisatie(onderdeel). Stelt het beleid bij of grijpt anderszins in om deze doelen alsnog te kunnen bereiken.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Draagt in eigen organisatie(onderdeel) uit dat hij/zij een goede dienstverlening aan klanten van belang vindt.</li> <li>Stuurt aan op onderzoek naar klantwensen en -behoeften.</li> <li>Onderhoudt een duurzaam en/of regelmatig contact met (potentiële) klanten die voor de organisatie of het onderdeel belangrijk zijn.</li> <li>Coördineert meerdere organisatieonderdelen om een klant van dienst te kunnen zijn.</li> <li>Zet in eigen organisatie(onderdeel) gerichte acties in om klanttevredenheid te verhogen.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Leidinggeven	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om sturing te geven op een wijze die gericht is op het behalen van maximale resultaten, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stuurt erop dat bijeenkomsten over 'resultaatgericht managen' voor leidinggevenden en medewerkers worden georganiseerd.</li> <li>Stuurt erop dat medewerkers inzicht krijgen in de resultaten die voor hun organisatie(onderdeel) gelden.</li> <li>Spoort anderen aan om maatregelen te nemen wanneer prestaties van organisatie(onderdelen) achterblijven bij de prognose.</li> <li>Geeft aan welke resultaten van organisatie (onderdelen) verwacht worden.</li> <li>Bespreekt periodiek de door organisatie (onderdelen) behaalde resultaten.</li> </ul>
5. Netwerken	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving zelfstandig aan relaties en netwerken te bouwen. Vertoont voorbeeldgedrag door voor de organisatie of het onderdeel belangrijke contacten in markt en maatschappij te onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Draagt in eigen organisatie(onderdeel) uit dat hij/zij het van belang vindt om te netwerken.</li> <li>Stelt aan medewerkers tijd en middelen ter beschikking om contacten met in- en externe relaties te onderhouden.</li> <li>Spreekt, belt of mailt met interne en externe 'beslissers' in het marktgebied.</li> <li>Ontwikkelt en onderhoudt relaties met vertegenwoordigers uit verschillende segmenten van de maatschappij.</li> <li>Treedt op als netwerkpartner voor eigen organisatie(onderdeel) door bijvoorbeeld zitting te nemen in externe commissies of andere netwerkvormen.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Leidinggevende I

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Leidinggevende A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het dragen van medeverantwoordelijkheid voor de ontwikkeling en realisatie van de visie en strategische doelstellingen van de organisatie als geheel.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Bestuur adviseren

- Treedt op als intermediair tussen de organisatie en het bestuur.
- Draagt mede zorg voor de informatievoorziening aan het bestuur.
- Vertaalt bestuurlijke wensen naar doelstellingen voor de organisatie.
- Vertaalt ontwikkelingen en ambtelijke signalen naar bestuurlijke uitgangspunten, adviseert het bestuur en treedt op als sparringpartner.

**Resultaat:** Bestuur geadviseerd zodanig dat bestuur (en organisatie) tijdig en volledig zijn geïnformeerd en bestuurlijke wensen en ontwikkelingen zijn vertaald in bestuurlijke uitgangspunten.

### 2. Gemeentebrede visievorming, strategisch beleid ontwikkelen, aansturen en realiseren

- Analyseert externe ontwikkelingen en de effecten ervan op het strategisch beleid en de doelstellingen van de organisatie en speelt daarbij in op maatschappelijke, politieke en bestuurlijke ontwikkelingen, activiteiten en standpunten van belangenorganisaties.
- Draagt mede zorg voor de gemeentebrede langetermijnvisievorming, formuleert gemeentebrede strategische doelen en uitgangspunten, geeft sturing aan de ontwikkeling van beleidskaders en -thema's en bevordert en bewaakt de integraliteit van het gemeentelijk beleid.
- Stuurt organisatiebreed inhoudelijk onderzoek aan en beïnvloedt aan de hand daarvan de besluit- en adviesvorming.
- Draagt visie, doelstellingen en gedachtegoed van de gemeente uit in externe overlegstructuren en geeft richting aan de afstemming en samenwerking met externe instanties.

**Resultaat:** Gemeentebrede visievorming en strategisch beleid ontwikkeld, aangestuurd en gerealiseerd zodanig dat strategisch beleid is ontwikkeld, gerealiseerd en geëvalueerd, organisatiebreed inhoudelijk onderzoek is aangestuurd en visie, doelstellingen en gedachtegoed van de gemeente extern zijn uitgedragen en afgestemd.

### 3. Organisatie integraal aansturen

- Stuurt als lid van de directieraad mede de (koers van de) organisatie aan.
- Draagt zorg voor en voert onderhandelingen bij complexe, maatschappelijk en politiek-gevoelige projecten en bij grote contracten.
- Coacht en begeleidt medewerkers en leidinggevenden, draagt de organisatiecultuur uit en vertoont voorbeeldgedrag.

**Resultaat:** Organisatie integraal aangestuurd zodanig dat adequate besluiten zijn genomen en leidinggevenden zijn gecoacht en begeleid.

### 4. Organisatie vertegenwoordigen

- Treedt op als vertegenwoordiger van de organisatie in externe overlegvormen.
- Treedt namens de gemeente op als vertegenwoordiger, bemiddelaar en onderhandelaar in diverse ([inter]nationale) bijeenkomsten.
- Bouwt en onderhoudt een netwerk met relevante externe partijen waar politiek-maatschappelijk gevoelige onderwerpen aan de orde zijn.

**Resultaat:** Organisatie vertegenwoordigd zodanig dat de belangen van de gemeente behartigd zijn en een relevant en bruikbaar netwerk is opgebouwd en onderhouden.

### 5. Programma's en projecten realiseren

- Is vanuit het (ambtelijk) opdrachtgeverschap eindverantwoordelijk voor de resultaten van multidisciplinaire, organisatieoverstijgende programma's en projecten.

**Resultaat:** Organisatieoverstijgende programma's en projecten gerealiseerd zodanig dat de strategische doelstellingen zijn gerealiseerd.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het adviseren van het bestuur, over de inhoud van de bijdrage aan de integrale sturing van de organisatie, bij het formuleren en coördineren van de gemeentebrede visievorming, strategische beleidsontwikkeling en -aansturing, bij het initiëren en formuleren van het meerjarig organisatiebeleid, bij het als opdrachtgever aansturen van programma's

en projecten en bij het vertegenwoordigen van de gemeente.

- Fundamenteel, richtinggevend concepten en relevante (inter)nationale wet- en regelgeving vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over het fungeren als adviseur van het bestuur, over de bijdrage aan de integrale sturing van de organisatie, de totstandkoming van de visievorming en de strategische kaders, het opdrachtgeverschap voor programma's en projecten en over de vertegenwoordiging van de gemeente.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede kennis van en diepgaand inzicht in alle beleidsterreinen, producten en diensten van de organisatie.
- Kennis van en vaardigheid in de toepassing van managementtechnieken.
- Diepgaand inzicht in sociaal-maatschappelijke, financieel-economische en politiek-bestuurlijke aangelegenheden.
- Inzicht in bestuurlijke, functionele en organisatorische verhoudingen binnen de gemeentelijke en overheidssector, in bedrijfsvoeringsprocessen en de begrotings- en beleidscyclus.
- Vaardigheid in het ontwikkelen, uitdragen en verdedigen van strategisch beleid, meerjarenvisie en –plannen.
- Vaardigheid in het omgaan met soms gevoelige of tegengestelde politiek-bestuurlijke en maatschappelijke belangen (in- en extern) en in het aansturen van overlegkaders en onderhandelen op hoog bestuurlijk niveau.
- Vaardigheid in het integraal aansturen.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in onderhandelen.
- Vaardigheid in het initiëren, bouwen en onderhouden van (politiek en maatschappelijk) relevante netwerken.

## 6) CONTACTEN

- Met bestuurders over bestuurlijke doelstellingen, visieontwikkeling, (inter)nationale ontwikkelingen, beleidsaangelegenheden binnen de organisatie en fundamentele verschillen in beleidsmatig inzicht om beslissingen te realiseren en draagvlak te creëren voor het beleid, alternatieve oplossingsrichtingen en dergelijke.
- Met overheids- en andere organisaties en belangengroeperingen over het strategisch beleidsplan en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden om draagvlak te creëren.
- Met in- en externe advies- en overlegorganen om het ontwikkelde (strategische) beleid, de uitvoering daarvan en de belangen van de gemeente uit te dragen en te verdedigen.
- Met externe instanties over projecten en contracten om te onderhandelen en/ of het standpunt van de gemeente te verdedigen.
- Met bestuurlijke en maatschappelijke vertegenwoordigers over diepgaande politieke en maatschappelijke belangentegenstellingen en over de formulering en realisatie van het strategisch beleid om daarbij de belangen van de organisatie te verdedigen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Bestuur geadviseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestuur tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie.</li> <li>• Advies voldoet aan de gewenste kwaliteit.</li> </ul>
Gemeentebrede visievorming ontwikkeld en strategisch beleid ontwikkeld, aangestuurd en gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeentebrede meerjarenvisievorming ontwikkeld.</li> <li>• Strategisch beleidsplan ontwikkeld en conform afspraken gerealiseerd.</li> <li>• Projecten conform tijd-, kwaliteits- en budgetcriteria gerealiseerd.</li> <li>• Visie, doelstellingen en gedachtegoed van de gemeente uitgedragen.</li> </ul>
Organisatie integraal aangestuurd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisatie gemotiveerd, vakkundig en op toekomstige ontwikkelingen voorbereid.</li> </ul>
Organisatie vertegenwoordigd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belangen van de organisatie uitgedragen en verdedigd.</li> </ul>
Programma's en projecten gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programma's en projecten conform tijd, kwaliteits- en budgetcriteria gerealiseerd.</li> </ul>

BREDA KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om samen te werken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt in de organisatie of het onderdeel uit dat het van belang is om samen te werken met anderen binnen en buiten de organisatie.</li> <li>• Stuurt aan op acties/ projecten waarbij samengewerkt wordt met andere onderdelen of marktpartijen.</li> <li>• Initieert samenwerkingsverbanden met andere partijen in markt of maatschappij.</li> <li>• Werkt samen met externe partijen om doelen van de organisatie of het onderdeel te realiseren.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Verbindt belangen/ acties/ activiteiten van verschillende partijen met elkaar, met als doel een 'win win'-situatie te creëren.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om ambitieuze doelen te stellen en te realiseren. Vertoont voorbeeldgedrag door actief op resultaten van de organisatie of het onderdeel te sturen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Draagt in de organisatie of het onderdeel uit dat het van belang is om ambitieuze doelen te stellen.</li> <li>Definieert heldere structuren, taakverdelingen en procedures die effectiviteit en efficiency bevorderen.</li> <li>Maakt helder welke meetbare resultaten hij/zij van de verschillende organisatieonderdelen verwacht.</li> <li>Initieert veranderingen die een positieve bijdrage leveren aan de organisatieresultaten.</li> <li>Houdt vast aan de vooraf gestelde doelen van eigen organisatie(onderdeel). Stelt het beleid bij of grijpt anderszins in om deze doelen alsnog te kunnen bereiken.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Draagt in eigen organisatie(onderdeel) uit dat hij/zij een goede dienstverlening aan klanten van belang vindt.</li> <li>Stuurt aan op onderzoek naar klantwensen en -behoeften.</li> <li>Onderhoudt een duurzaam en/of regelmatig contact met (potentiële) klanten die voor de organisatie of het onderdeel belangrijk zijn.</li> <li>Coördineert meerdere organisatieonderdelen om een klant van dienst te kunnen zijn.</li> <li>Zet in eigen organisatie(onderdeel) gerichte acties in om klanttevredenheid te verhogen.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Leidinggeven	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om sturing te geven op een wijze die gericht is op het behalen van maximale resultaten, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stuurt erop dat bijeenkomsten over 'resultaatgericht managen' voor leidinggevenden en medewerkers worden georganiseerd.</li> <li>Stuurt erop dat medewerkers inzicht krijgen in de resultaten die voor hun organisatie(onderdeel) gelden.</li> <li>Spoort anderen aan om maatregelen te nemen wanneer prestaties van organisatie(onderdelen) achterblijven bij de prognose.</li> <li>Geeft aan welke resultaten van organisatie (onderdelen) verwacht worden.</li> <li>Bespreekt periodiek de door organisatie (onderdelen) behaalde resultaten.</li> </ul>
5. Netwerken	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving zelfstandig aan relaties en netwerken te bouwen. Vertoont voorbeeldgedrag door voor de organisatie of het onderdeel belangrijke contacten in markt en maatschappij te onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Draagt in eigen organisatie(onderdeel) uit dat hij/zij het van belang vindt om te netwerken.</li> <li>Stelt aan medewerkers tijd en middelen ter beschikking om contacten met in- en externe relaties te onderhouden.</li> <li>Spreekt, belt of mailt met interne en externe 'beslissers' in het marktgebied.</li> <li>Ontwikkelt en onderhoudt relaties met vertegenwoordigers uit verschillende segmenten van de maatschappij.</li> <li>Treedt op als netwerkpartner voor eigen organisatie(onderdeel) door bijvoorbeeld zitting te nemen in externe commissies of andere netwerkvormen.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Gemeentesecretaris / Algemeen directeur

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Leidinggevende A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het dragen van eindverantwoordelijkheid voor de ontwikkeling en realisatie van de visie en strategische doelstellingen van de organisatie als geheel.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Bestuur als eerste adviseur adviseren

- Treedt op als intermediair tussen de organisatie en het bestuur.
- Draagt zorg voor de informatievoorziening aan het bestuur.
- Vertaalt bestuurlijke wensen naar doelstellingen voor de organisatie.
- Vertaalt ontwikkelingen en ambtelijke signalen naar bestuurlijke uitgangspunten, adviseert als eerste adviseur het bestuur en treedt op als sparringpartner.

**Resultaat:** Bestuur geadviseerd zodanig dat bestuur en organisatie tijdig en volledig zijn geïnformeerd en bestuurlijke wensen en ontwikkelingen zijn vertaald in bestuurlijke uitgangspunten.

### 2. Gemeentebrede visievorming, strategisch beleid ontwikkelen, aansturen en realiseren

- Analyseert externe ontwikkelingen en de effecten ervan op het strategisch beleid en de doelstellingen van de organisatie en speelt daarbij in op maatschappelijke, politieke en bestuurlijke ontwikkelingen, activiteiten en standpunten van belangenorganisaties.
- Draagt zorg voor de gemeentebrede langetermijnvisievorming, formuleert gemeentebrede strategische doelen en uitgangspunten, geeft sturing aan de ontwikkeling van beleidskaders en -thema's en bevordert en bewaakt de integraliteit van het gemeentelijk beleid.
- Stuurt organisatiebreed inhoudelijk onderzoek aan en beïnvloedt aan de hand daarvan de besluit- en adviesvorming.
- Draagt visie, doelstellingen en gedachtegoed van de gemeente uit in externe overlegstructuren en geeft richting aan de afstemming en samenwerking met externe instanties.
- Draagt zorg voor de uitvoering van het strategisch beleidsplan, signaleert afwijkingen en lost deze op.
- Treedt op als opdrachtgever en/ of treedt op als projectleider van complexe, politiek-gevoelige, multidisciplinaire projecten.

**Resultaat:** Gemeentebrede visievorming en strategisch beleid ontwikkeld, aangestuurd en gerealiseerd zodanig dat strategisch beleid is ontwikkeld, gerealiseerd en geëvalueerd, organisatiebreed inhoudelijk onderzoek is aangestuurd, visie, doelstellingen en gedachtegoed van de gemeente extern zijn uitgedragen en afgestemd en complexe, politiek-gevoelige, multidisciplinaire projecten conform vastgestelde criteria zijn opgeleverd.

### 3. Directieraad en organisatie integraal aansturen

- Stuurt als eindverantwoordelijke de organisatie integraal aan en fungeert als voorzitter van de directieraad.
- Draagt zorg voor en voert de onderhandelingen bij complexe, maatschappelijk en politiek-gevoelige projecten en bij grote contracten.
- Voert (rechtspositionele) gesprekken met medewerkers, neemt hiertoe zelfstandig besluiten.
- Coacht en begeleidt directeuren, overige leidinggevend en medewerkers, draagt de organisatiecultuur uit en vertoont voorbeeldgedrag.

**Resultaat:** Directieraad en organisatie integraal aangestuurd zodanig dat adequate besluiten zijn genomen, de bezetting effectief en efficiënt is ingericht, gesprekken tijdig zijn gevoerd en directeuren, overige leidinggevend en medewerkers zijn gecoacht en begeleid.

### 4. Organisatie vertegenwoordigen

- Treedt op als vertegenwoordiger van de organisatie in externe overlegvormen.
- Treedt namens de gemeente op als vertegenwoordiger, bemiddelaar en onderhandelaar in diverse (internationale) bijeenkomsten waar politiek-maatschappelijk gevoelige onderwerpen aan de orde zijn.
- Bouwt en onderhoudt een netwerk met relevante externe partijen.

**Resultaat:** Organisatie vertegenwoordigd zodanig dat een relevant en bruikbaar netwerk is opgebouwd en onderhouden.

### 5. Als bestuurder in de zin van de WOR fungeren

- Fungeert als bestuurder in de zin van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR).

**Resultaat:** Als bestuurder in de zin van de WOR gefungeerd zodanig dat er gehandeld is conform de Wet op de Ondernemingsraden.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het optreden als intermediair, bij het zorgdragen voor de informatievoorziening, bij het

fungeren als sparringspartner, bij het integraal managen en aansturen van de organisatie, bij het formuleren en coördineren van de gemeentebrede visievorming, strategische beleidsontwikkeling en -aansturing, bij het initiëren en formuleren van het meerjarig organisatiebeleid, bij het vertegenwoordigen van de gemeente en bij het innemen van standpunten en het behartigen van de belangen van de organisatie in overlegkaders.

- Fundamenteel, richtinggevende concepten en relevante (inter)nationale wet- en regelgeving vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan het bestuur over het fungeren als (eerste) adviseur van het bestuur, over de totstandkoming van de visievorming en het strategisch beleid van de gemeente, over de integraliteit van het organisatiebeleid, over de aansturing en het management van de organisatie, over de vertegenwoordiging van de organisatie en over de verstandhouding met de overlegpartners.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede kennis van en diepgaand inzicht in alle beleidsterreinen, producten en diensten van de organisatie.
- Kennis van managementtechnieken.
- Diepgaand inzicht in sociaal-maatschappelijke, financieel-economische en politiek-bestuurlijke aangelegenheden.
- Inzicht in bestuurlijke, functionele en organisatorische verhoudingen binnen de gemeentelijke en overheidssector, in bedrijfsvoeringsprocessen en de begrotings- en beleidscyclus.
- Vaardigheid in het ontwikkelen, uitdragen en verdedigen van strategisch beleid, meerjarenvisie en –plannen.
- Vaardigheid in het omgaan met en hanteren van tegengestelde politiek-bestuurlijke en maatschappelijke belangen (in- en extern) en in het aansturen van overlegkaders en onderhandelen op hoog bestuurlijk niveau.
- Vaardigheid in het integraal aansturen.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in het initiëren, bouwen en onderhouden van (politiek en maatschappelijk) relevante netwerken.

## 6) CONTACTEN

- Met bestuurders over bestuurlijke doelstellingen, visieontwikkeling, (inter)nationale ontwikkelingen, beleidsaangelegenheden binnen de organisatie en fundamentele verschillen in beleidsmatig inzicht om beslissingen te realiseren en draagvlak te creëren voor het beleid, alternatieve oplossingsrichtingen en dergelijke.
- Met directieleden over het formuleren van visie en strategie om de integraliteit van het beleid te bewaken.
- Met bestuurlijke en maatschappelijke vertegenwoordigers over diepgaande politieke en maatschappelijke belangentegenstellingen en over de formulering en realisatie van het strategisch beleid om daarbij de belangen van de organisatie te verdedigen.
- Met overheids- en andere organisaties en belangengroeperingen over het strategisch beleidsplan en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden om draagvlak te creëren.
- Met in- en externe advies- en overlegorganen om het ontwikkelde (strategische) beleid, de uitvoering daarvan en de belangen van de gemeente uit te dragen en te verdedigen.
- Met externe organisaties over complexe (politiek en maatschappelijk gevoelige) projecten en contracten om te onderhandelen en het standpunt van de gemeente te behartigen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Bestuur als eerste adviseur geadviseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestuur tijdig voorzien van correcte informatie.</li> <li>• Ontwikkelingen en ambtelijke signalen tijdig en volledig vertaald naar bestuurlijke uitgangspunten.</li> <li>• Bruikbare adviezen.</li> </ul>
Gemeentebrede visievorming ontwikkeld en strategisch beleid ontwikkeld, aangestuurd en gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeentebrede meerjarenvisievorming ontwikkeld.</li> <li>• Strategisch beleidsplan ontwikkeld en conform afspraken gerealiseerd.</li> <li>• Projecten conform tijd-, kwaliteits- en budgetcriteria gerealiseerd.</li> <li>• Visie, doelstellingen en gedachtegoed van de gemeente uitgedragen.</li> </ul>
Directieraad en organisatie integraal aangestuurd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directieleden gemotiveerd, vakkundig en op toekomstige ontwikkelingen voorbereid.</li> </ul>
Organisatie vertegenwoordigd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belangen van de organisatie uitgedragen en verdedigd.</li> </ul>
Gefungeerd als bestuurder in de zin van de WOR.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gehandeld conform de Wet op de Ondernemingsraden.</li> </ul>

BREDA KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt in de organisatie of het onderdeel uit dat het van belang is om samen te werken met anderen binnen en buiten de organisatie.</li> <li>• Stuurt aan op acties/ projecten waarbij</li> </ul>



	om samen te werken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<p>samengewerkt wordt met andere onderdelen of marktpartijen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Initieert samenwerkingsverbanden met andere partijen in markt of maatschappij.</li> <li>• Werkt samen met externe partijen om doelen van de organisatie of het onderdeel te realiseren.</li> <li>• Verbindt belangen/ acties/ activiteiten van verschillende partijen met elkaar, met als doel een 'win win'-situatie te creëren.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om ambitieuze doelen te stellen en te realiseren. Vertoont voorbeeldgedrag door actief op resultaten van de organisatie of het onderdeel te sturen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt in de organisatie of het onderdeel uit dat het van belang is om ambitieuze doelen te stellen.</li> <li>• Definieert heldere structuren, taakverdelingen en procedures die effectiviteit en efficiency bevorderen.</li> <li>• Maakt helder welke meetbare resultaten hij/zij van de verschillende organisatieonderdelen verwacht.</li> <li>• Initieert veranderingen die een positieve bijdrage leveren aan de organisatieresultaten.</li> <li>• Houdt vast aan de vooraf gestelde doelen van eigen organisatie(onderdeel). Stelt het beleid bij of grijpt anderszins in om deze doelen alsnog te kunnen bereiken.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt in eigen organisatie(onderdeel) uit dat hij/zij een goede dienstverlening aan klanten van belang vindt.</li> <li>• Stuurt aan op onderzoek naar klantwensen en -behoeften.</li> <li>• Onderhoudt een duurzaam en/of regelmatig contact met (potentiële) klanten die voor de organisatie of het onderdeel belangrijk zijn.</li> <li>• Coördineert meerdere organisatieonderdelen om een klant van dienst te kunnen zijn.</li> <li>• Zet in eigen organisatie(onderdeel) gerichte acties in om klanttevredenheid te verhogen.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Leidinggeven	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om sturing te geven op een wijze die gericht is op het behalen van maximale resultaten, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stuurt erop dat bijeenkomsten over 'resultaatgericht managen' voor leidinggevenden en medewerkers worden georganiseerd.</li> <li>• Stuurt erop dat medewerkers inzicht krijgen in de resultaten die voor hun organisatie(onderdeel) gelden.</li> <li>• Spoort anderen aan om maatregelen te nemen wanneer prestaties van organisatie(onderdelen) achterblijven bij de prognose.</li> <li>• Geeft aan welke resultaten van organisatie (onderdelen) verwacht worden.</li> <li>• Bespreekt periodiek de door organisatie (onderdelen) behaalde resultaten.</li> </ul>
5. Netwerken	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving zelfstandig aan relaties en netwerken te bouwen. Vertoont voorbeeldgedrag door voor de organisatie of het onderdeel belangrijke contacten in markt en maatschappij te onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt in eigen organisatie(onderdeel) uit dat hij/zij het van belang vindt om te netwerken.</li> <li>• Stelt aan medewerkers tijd en middelen ter beschikking om contacten met in- en externe relaties te onderhouden.</li> <li>• Spreekt, belt of mailt met interne en externe 'beslissers' in het marktgebied.</li> <li>• Ontwikkelt en onderhoudt relaties met vertegenwoordigers uit verschillende segmenten van de maatschappij.</li> <li>• Treedt op als netwerkpartner voor eigen organisatie(onderdeel) door bijvoorbeeld zitting te nemen in externe commissies of andere netwerkvormen.</li> </ul>

## **3.2 FUNCTIEREEKS PROGRAMMA- EN PROJECTMANAGEMENT**

# Functiebeschrijving Projectmanager A

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functiefamilie:** Sturing

**Functiereeks:** Programma- en Projectmanagement

**Kenmerken:**

Functie	Werkzaamheden (essentie)
Projectmanager A	Projectmanager A is belast met het uitvoeren van projecten van enkelvoudige aard en / of het leveren van een bijdrage aan de projectleiding.
Projectmanager B	Projectmanager B is belast met het leiden van projecten van meervoudige aard en een hoog afbreukrisico en het leveren van een bijdrage aan de projectleiding.
Projectmanager C	Projectmanager C is belast met het leiden van projecten van multidisciplinaire aard met een ingewikkeld netwerk van betrokken (externe) partijen / belanghebbenden en/of lastige en controversiële contactsituaties. Projecten kennen een hoog politiek en maatschappelijk afbreukrisico en een speelveld op hoog bestuurlijk niveau met een stedelijk referentiekader. Eventueel is sprake van externe financiering. De Projectmanager C begeleidt projectmanagers A en B bij de uitvoering van de werkzaamheden.
Projectmanager D	Projectmanager D is belast met het leiden van projecten van multidisciplinaire en zeer complexe aard met een ingewikkeld netwerk van betrokken (externe) partijen / belanghebbenden en/of lastige en controversiële contactsituaties. Er is sprake van aansturing / begeleiding van externe projectuitvoerders en samenwerking met derden (regio's, gemeenten, en overige partijen). Project kennen een hoog politiek en maatschappelijk afbreukrisico en een speelveld op hoog bestuurlijk niveau met een stedelijk referentiekader. Eventueel is sprake van externe financiering. De Projectmanager D begeleidt projectmanagers A en B bij de uitvoering van de werkzaamheden.
Programmamanager A	Programmamanager A is belast met het managen en monitoren van een tijdelijke, unieke en complexe verzameling van projecten, processen en (reguliere) lijnactiviteiten, gericht op het bereiken van een strategisch doel.
Programmamanager B	Programmamanager B is belast met het managen en monitoren van een tijdelijke, unieke en complexe verzameling van projecten, processen en (reguliere) lijnactiviteiten, gericht op het bereiken van een strategisch doel, waarbij bijvoorbeeld sprake kan zijn van een hoog afbreukrisico en / of grotere en zwaardere verantwoordelijkheid en / of partnerships en / of een eigen verantwoordelijkheidsgebied.

Bovenstaande tabel toont de kern van de betreffende niveaus binnen de functiereeks. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het behalen van een resultaat conform vooraf overeengekomen criteria.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Projecten initiëren

- Stelt een projectopdracht op, zo nodig met behulp van een PSU (Project Start Up) met de beoogde projectgroep.
- Analyseert en beschrijft de vereiste aspecten zoals aanleiding, probleemstelling, doelstelling, resultaat, afbakening, bestuurlijke uitgangspunten en randvoorwaarden, omgevingsanalyse, projectorganisatie, risico's en beheersaspecten (TGKIO).
- Biedt de projectopdracht (inhoudelijk deel en beheersdeel) aan ter besluitvorming.

**Resultaat:** *Projectopdracht gereed ter besluitvorming.*

### 2. Projecten definiëren en ontwerpen

- Beantwoordt openstaande vragen, geeft uitvoering aan openstaande acties en benoemt doelen.
- Vraagt intern offertes op en verleent opdracht aan de intern betrokken afdeling.

- Communiceert de voortgang aan projectgroep en opdrachtgever.
- Toetst de financiële haalbaarheid van voorstellen.
- Splitst zo nodig het project op in deelprojecten.
- Stelt het resultaat vast en biedt deze aan, aan interne betrokkenen.
- Werkt het programma van eisen verder uit (inhoudelijk en beheersmatig) en legt deze voor aan de opdrachtgever.

**Resultaat:** *Projectprogramma en -ontwerp gereed en aangeboden ter vaststelling.*

### 3. Projecten voorbereiden

- Bereidt de daadwerkelijke realisatie van het beoogde resultaat voor en legt deze ter besluitvorming voor aan de interne betrokkenen.

**Resultaat:** *Realisatieprogramma gereed en aangeboden ter vaststelling.*

### 4. Projecten realiseren

- Realiseert projecten.
- Geeft sturing aan projecten en geeft daartoe functioneel leiding aan de leden van de projectgroep.
- Evalueert projecten op inhoud en proces.

**Resultaat:** *Oplevering projecteindresultaat. Nazorgprogramma gereed en aangeboden ter vaststelling.*

### 5. Nazorg verlenen

- Draagt het (toekomstig) beheer over aan de betrokkene en maakt afspraken over openstaande punten.
- Stelt een evaluatienotitie op en het document van decharge.

**Resultaat:** *Evaluatienotitie en document van decharge opgesteld en vastgesteld.*

### 6. Informatie verstrekken

- Communiceert gedurende de projectfase(n) regelmatig relevante informatie aan de opdrachtgever.
- Draagt na iedere fase zorg voor een beslissing over het project (zowel inhoudelijk deel als beheersdeel) en creëert daarmee al dan niet een vertrekpunt voor de volgende projectfase(n).
- Bewaakt gedurende het project de voortgang en beheersaspecten (TGKIO) en legt hierover verantwoording af aan de opdrachtgever.

**Resultaat:** *Opdrachtgever tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie. Projectfase na besluitvorming vervolgd en voortgang bewaakt.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het initiëren, definiëren, ontwerpen en voorbereiden van projecten, bij het realiseren van projecten en bij het verlenen van nazorg.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de opdrachtgever over de projectuitvoering en de bereikte resultaten.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemeen theoretische en praktische kennis van en vaardigheid in het opzetten en leiden van projecten.
- Kennis van de richtlijnen en bepalingen voor de (projectmatige en inhoudelijke) voorbereiding en uitvoering van projecten.
- Inzicht in de financiële, personele en organisatorische of uitvoeringsgerichte aspecten van projecten.
- Inzicht in gemeentelijk beleid en ontwikkelingen op het aandachtsgebied.
- Vaardigheid in het bewaken van plannings- en deelbegrotingen.
- Organisatorische en coördinerende vaardigheden.
- Vaardigheid in het voeren van overleg met diverse belanghebbenden over de uitvoering van werkzaamheden.

## 6) CONTACTEN

- Met collega's over de inhoud van projecten om af te stemmen.
- Met leidinggevenden over de capaciteit en kwaliteit van projectleden om af te stemmen.
- Met opdrachtgevers over de voortgang, het proces en het projectresultaat om informatie uit te wisselen en af te stemmen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Projecten geïnitieerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief projectteam samengesteld (afgewogen invulling van de verschillende teamrollen).</li> <li>• Projectopdracht opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
Projecten gedefinieerd en ontworpen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectprogramma en -ontwerp opgesteld conform vereisten.</li> </ul>

Projecten voorbereid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realisatieprogramma opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
Projecten gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projecten gerealiseerd conform planning en realisatieprogramma.</li> <li>• Gemotiveerde projectleden.</li> <li>• Nazorgprogramma opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
Nazorg verleend.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Toekomstig) beheer zorgvuldig overgedragen.</li> <li>• Evaluatienotitie en document van decharge opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtgever tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie.</li> <li>• Beslisdocumenten voldoen aan de daarvoor gestelde criteria.</li> <li>• Voortgang en beheersaspecten (TGKIO) correct bewaakt/ tijdig de benodigde actie ondernomen.</li> </ul>

<b>BREDA KERNCOMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Plannen en Organiseren	Niveau 1: Organiseert het eigen werk op effectieve wijze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiseert en documenteert zijn/haar werk zodanig dat hij/zij en anderen zaken snel kunnen terugvinden.</li> <li>• Stelt plannen op voor het eigen werk binnen de daartoe gestelde kaders.</li> <li>• Maakt een haalbare tijdsplanning voor de taken die hij/zij uitvoert.</li> <li>• Inventariseert welke activiteiten nodig zijn om het doel te bereiken.</li> <li>• Bepaalt in overleg met eindverantwoordelijke welke activiteit prioriteit heeft.</li> </ul>
5. Netwerken	Niveau 1: Onderhoudt contact met anderen zowel binnen als buiten eigen organisatieonderdeel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spreekt, mailt of belt regelmatig met zijn/haar contactpersonen.</li> <li>• Bezoekt gelegenheden waar hij/zij de kans heeft te kunnen netwerken.</li> <li>• Maakt gebruik van bestaande interne contacten om iets te regelen.</li> <li>• Onderneemt buiten werktijd activiteiten met contactpersonen die van pas kunnen komen bij het realiseren van doelstellingen die het werk</li> </ul>

betreffen.

- Biedt zijn/haar hulp aan anderen binnen de eigen werksituatie aan.

# Functiebeschrijving Projectmanager B

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Projectmanager A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het behalen van een resultaat conform vooraf overeengekomen criteria.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. (Meervoudige) projecten initiëren

- Stelt een projectopdracht op, zonodig met behulp van een PSU (Project Start Up) met de beoogde projectgroep.
- Analyseert en beschrijft de vereiste aspecten zoals aanleiding, probleemstelling, doelstelling, resultaat, afbakening, bestuurlijke uitgangspunten en randvoorwaarden, omgevingsanalyse, projectorganisatie, risico's en beheersaspecten (TGKIO).
- Biedt de projectopdracht (inhoudelijk deel en beheersdeel) aan ter besluitvorming.

**Resultaat:** *Projectopdracht gereed ter besluitvorming.*

### 2. (Meervoudige) projecten definiëren en ontwerpen

- Beantwoordt openstaande vragen, geeft uitvoering aan openstaande acties en benoemt doelen.
- Vraagt intern offertes op en verleent opdracht aan de intern betrokken afdeling.
- Communiqueert de voortgang aan projectgroep en opdrachtgever.
- Toetst de financiële haalbaarheid van voorstellen.
- Splitst zonodig het project op in deelprojecten.
- Stelt het resultaat vast en biedt deze aan, aan interne betrokkenen.
- Werkt het programma van eisen verder uit (inhoudelijk en beheersmatig) en legt deze voor aan de opdrachtgever.

**Resultaat:** *Projectprogramma en -ontwerp gereed en aangeboden ter vaststelling.*

### 3. (Meervoudige) projecten voorbereiden

- Bereidt de daadwerkelijke realisatie van het beoogde resultaat voor en legt deze ter besluitvorming voor aan de interne betrokkenen.

**Resultaat:** *Realisatieprogramma gereed en aangeboden ter vaststelling.*

### 4. (Meervoudige) projecten realiseren

- Realiseert (meevoudige) projecten.
- Geeft sturing aan projecten en geeft daartoe functioneel leiding aan de leden van de projectgroep.
- Evalueert projecten op inhoud en proces.

**Resultaat:** *Oplevering projecteindresultaat. Nazorgprogramma gereed en aangeboden ter vaststelling.*

### 5. Nazorg verlenen

- Draagt het (toekomstig) beheer over aan de betrokkene en maakt afspraken over openstaande punten.
- Stelt een evaluatienotitie op en het document van decharge.

**Resultaat:** *Evaluatienotitie en document van decharge opgesteld en vastgesteld.*

### 6. Informatie verstrekken

- Communiqueert gedurende de projectfase(n) regelmatig relevante informatie aan de opdrachtgever.
- Draagt na iedere fase zorg voor een beslissing over het project (zowel inhoudelijk deel als beheersdeel) en creeert daarmee al dan niet een vertrekpunt voor de volgende projectfase(n).
- Bewaakt gedurende het project de voortgang en beheersaspecten (TGKIO) en legt hierover verantwoording af aan de opdrachtgever.

**Resultaat:** *Opdrachtgever tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie. Projectfase na besluitvorming vervolgd en voortgang bewaakt.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het initiëren, definiëren, ontwerpen en voorbereiden van projecten, bij het realiseren van projecten en bij het verlenen van nazorg.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de opdrachtgever over de projectuitvoering en de bruikbaarheid van de bereikte resultaten.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede theoretische en praktische kennis en vaardigheid in het opzetten en leiden van (complexe) projecten.
- Kennis van de richtlijnen en bepalingen voor de (projectmatige en inhoudelijke) voorbereiding en uitvoering van projecten.
- Inzicht in de financiële, personele en organisatorische of uitvoeringsgerichte aspecten van projecten.
- Inzicht in gemeentelijk beleid en relevante bestuurlijke ontwikkelingen en ontwikkelingen binnen het aandachtsgebied.
- Vaardigheid in het bewaken van plannings en deelbegrotingen.
- Organisatorische en coördinerende vaardigheden.
- Vaardigheid in het voeren van overleg met diverse belanghebbenden over de uitvoering van werkzaamheden.
- Vaardigheid in het omgaan met belangentegenstellingen.

## 6) CONTACTEN

- Met collega's over de inhoud van projecten om af te stemmen.
- Met leidinggevenden over de capaciteit en kwaliteit van projectleden om af te stemmen.
- Met opdrachtgever over de voortgang, het proces en het projectresultaat om te adviseren en af te stemmen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
(Meervoudige) projecten geïnitieerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief projectteam samengesteld (afgewogen invulling van de verschillende teamrollen).</li> <li>• Projectopdracht opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
(Meervoudige) projecten gedefinieerd en ontworpen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectprogramma en -ontwerp opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
(Meervoudige) projecten voorbereid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realisatieprogramma opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
(Meervoudige) projecten gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projecten gerealiseerd conform planning en realisatieprogramma.</li> <li>• Gemotiveerde projectleden.</li> <li>• Nazorgprogramma opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
Nazorg verleend.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Toekomstig) beheer zorgvuldig overgedragen.</li> <li>• Evaluatienotitie en document van decharge opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtgever tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie.</li> <li>• Beslisdocumenten voldoen aan de daarvoor gestelde criteria.</li> <li>• Voortgang en beheersaspecten (TGKIO) correct bewaakt/ tijdig de benodigde actie ondernomen.</li> </ul>

BREDA KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter</li> </ul>



		<p>discussie en doet verbetervoorstellen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Plannen en Organiseren	Niveau 2: Plant en organiseert zelfstandig en op eigen initiatief het eigen werk op effectieve wijze, mede in afstemming met anderen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt voor het eigen werk prioriteiten en handelt daarnaar.</li> <li>• Geeft in een planning aan wanneer medewerkers/ collega's iets moeten opleveren en aan welke voorwaarden deze moeten voldoen.</li> <li>• Stemt door hem/haar aangebrachte wijzigingen in een planning af met alle relevante partijen.</li> <li>• Houdt bij het opstellen van een planning rekening met factoren die deze planning negatief zouden kunnen beïnvloeden.</li> <li>• Ontwikkelt vooraf oplossingen om mogelijke belemmeringen ten aanzien van het bereiken van een doel, weg te nemen.</li> </ul>
5. Netwerken	Niveau 2: Bouwt zelfstandig aan relaties en netwerken en gebruikt deze bij het realiseren van doelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spreekt, mailt of belt op eigen initiatief met contactpersonen die hij/zij een tijd niet heeft gesproken, zonder specifieke aanleiding.</li> <li>• Initieert ontmoetingen met relaties die van pas kunnen komen bij het realiseren van doelstellingen.</li> <li>• Investeert in lange termijn relaties ook als het effect niet onmiddellijk zichtbaar is.</li> <li>• Participeert in netwerken ten behoeve van het realiseren van de doelen van eigen organisatie (onderdeel).</li> <li>• Benadert relevante personen uit het eigen netwerk om organisatiedoelstellingen te realiseren.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Projectmanager C

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Projectmanager A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het behalen van een resultaat conform vooraf overeengekomen criteria.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. (Multidisciplinaire) projecten initiëren

- Stelt een projectopdracht op, zo nodig met behulp van een PSU (Project Start Up) met de beoogde projectgroep.
- Analyseert en beschrijft de vereiste aspecten zoals aanleiding, probleemstelling, doelstelling, resultaat, afbakening, bestuurlijke uitgangspunten en randvoorwaarden, omgevingsanalyse, projectorganisatie, risico's en beheersaspecten (TGKIO).
- Biedt de projectopdracht (inhoudelijk deel en beheersdeel) aan ter besluitvorming.

**Resultaat:** *Projectopdracht gereed ter besluitvorming.*

### 2. (Multidisciplinaire) projecten definiëren en ontwerpen

- Beantwoordt openstaande vragen, geeft uitvoering aan openstaande acties en benoemt doelen.
- Vraagt intern offertes op en verleent opdracht aan de intern betrokken afdeling.
- Communiqueert de voortgang aan projectgroep en opdrachtgever.
- Toetst de financiële haalbaarheid van voorstellen.
- Splitst zo nodig het project op in deelprojecten.
- Stelt het resultaat vast en biedt deze aan, aan interne betrokkenen.
- Werkt het programma van eisen verder uit (inhoudelijk en beheersmatig) en legt deze voor aan de opdrachtgever.

**Resultaat:** *Projectprogramma en -ontwerp gereed en aangeboden ter vaststelling.*

### 3. (Multidisciplinaire) projecten voorbereiden

- Bereidt de daadwerkelijke realisatie van het beoogde resultaat voor en legt deze ter besluitvorming voor aan de interne betrokkenen.

**Resultaat:** *Realisatieprogramma gereed en aangeboden ter vaststelling.*

### 4. (Multidisciplinaire) projecten realiseren

- Realiseert (multidisciplinaire) projecten.
- Geeft functioneel leiding aan projectleden, integreert de bijdragen vanuit verschillende aandachtsgebieden en stuurt zo nodig bij.
- Evalueert projecten op inhoud en proces.

**Resultaat:** *Oplevering projecteindresultaat. Nazorgprogramma gereed en aangeboden ter vaststelling.*

### 5. Nazorg verlenen

- Draagt het (toekomstig) beheer over aan de betrokkene en maakt afspraken over openstaande punten.
- Stelt een evaluatienotitie op en het document van decharge.

**Resultaat:** *Evaluatienotitie en document van decharge opgesteld en vastgesteld.*

### 6. Informatie verstrekken

- Communiqueert gedurende de projectfase(n) regelmatig relevante informatie aan de opdrachtgever.
- Draagt na iedere fase zorg voor een beslissing over het project (zowel inhoudelijk deel als beheersdeel) en creeert daarmee al dan niet een vertrekpunt voor de volgende projectfase(n).
- Bewaakt gedurende het project de voortgang en beheersaspecten (TGKIO) en legt hierover verantwoording af aan de opdrachtgever.

**Resultaat:** *Opdrachtgever tijdig op de hoogte gesteld van relevant informatie. Projectfase na besluitvorming vervolgd en voortgang bewaakt.*

### 7. Projectmanagers begeleiden

- Werkt in, instrueert, ondersteunt en begeleidt projectmanagers bij de uitvoering van de werkzaamheden.

**Resultaat:** *Projectmanagers naar tevredenheid geïnstrueerd, ondersteund en begeleid.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het initiëren, definiëren, ontwerpen en voorbereiden van projecten, over de integratie van de

bijdragen van verschillende aandachtsgebieden, bij het realiseren van projecten en bij het verlenen van nazorg.

- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de opdrachtgever over de bruikbaarheid en kwaliteit van de projectuitvoering en het bereikte resultaat.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede theoretische en praktische kennis en vaardigheid in het opzetten en leiden van (complexe)projecten.
- Kennis van de richtlijnen en bepalingen voor de (projectmatige en inhoudelijke) voorbereiding en uitvoering van projecten.
- Inzicht in de financiële, personele en organisatorische of uitvoeringsgerichte aspecten van projecten.
- Inzicht in gemeentelijk beleid en relevante vaktechnische en bestuurlijke ontwikkelingen.
- Vaardigheid in het bewaken van plannings- en deelbegrotingen.
- Organisatorische en coördinerende vaardigheden.
- Vaardigheid in het voeren van overleg met diverse belanghebbenden over de uitvoering van werkzaamheden.

## 6) CONTACTEN

- Met collega's over de inhoud van projecten om af te stemmen.
- Met leidinggevenden over de capaciteit en kwaliteit van projectleden om af te stemmen.
- Met opdrachtgever over de voortgang, het proces en het projectresultaat om te adviseren en af te stemmen.
- Met derden over de opzet van het project, gemeentelijke standpunten en beleid tijdens overleg- en onderhandelingsituaties om standpunten uit te dragen en te verdedigen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
(Multidisciplinaire) projecten geïnitieerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief projectteam samengesteld (afgewogen invulling van de verschillende teamrollen).</li> <li>• Projectopdracht opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
(Multidisciplinaire) projecten gedefinieerd en ontworpen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectprogramma en -ontwerp opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
(Multidisciplinaire) projecten voorbereid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realisatieprogramma opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
(Multidisciplinaire) projecten gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projecten gerealiseerd conform planning en realisatieprogramma.</li> <li>• Gemotiveerde projectleden.</li> <li>• Nazorgprogramma opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
Nazorg verleend.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Toekomstig) beheer zorgvuldig overgedragen.</li> <li>• Evaluatienotitie en document van decharge opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtgever tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie.</li> <li>• Beslisdocumenten voldoen aan de daarvoor gestelde criteria.</li> <li>• Voortgang en beheersaspecten (TGKIO) correct bewaakt/ tijdig de benodigde actie ondernomen.</li> </ul>
Projectmanagers begeleid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectmanagers naar tevredenheid begeleid en geïnstrueerd.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> </ul>

	ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiseert doelen.</li> <li>Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Plannen en Organiseren	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving tot plannen en organiseren. Vertoont voorbeeldgedrag door op effectieve wijze meerdere activiteiten te coördineren of op elkaar af te stemmen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ondersteunt medewerkers/ collega's bij het plannen en organiseren van hun projecten/ activiteiten.</li> <li>Geeft tools en tips aan medewerkers/ collega's over hoe zij efficiënter met hun tijd om kunnen gaan.</li> <li>Stemt werkzaamheden en plannen van diverse projecten/ activiteiten op elkaar af.</li> <li>Verdeelt zijn/haar aandacht tussen verschillende projecten/ activiteiten.</li> <li>Past zijn/haar plan van aanpak aan zodra zich ontwikkelingen voordoen die op de (project) doelen van invloed kunnen zijn.</li> </ul>
5. Netwerken	Niveau 2: Bouwt zelfstandig aan relaties en netwerken en gebruikt deze bij het realiseren van doelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Spreekt, mailt of belt op eigen initiatief met contactpersonen die hij/zij een tijd niet heeft gesproken, zonder specifieke aanleiding.</li> <li>Initieert ontmoetingen met relaties die van pas kunnen komen bij het realiseren van doelstellingen.</li> <li>Investeert in lange termijn relaties ook als het effect niet onmiddellijk zichtbaar is.</li> <li>Participeert in netwerken ten behoeve van het realiseren van de doelen van eigen organisatie (onderdeel).</li> <li>Benadert relevante personen uit het eigen netwerk om organisatiedoelstellingen te realiseren.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Projectmanager D

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Projectmanager A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het behalen van een resultaat conform vooraf overeengekomen criteria.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. (Multidisciplinaire) projecten initiëren

- Stelt een projectopdracht op, zo nodig met behulp van een PSU (Project Start Up) met de beoogde projectgroep.
- Analyseert en beschrijft de vereiste aspecten zoals aanleiding, probleemstelling, doelstelling, resultaat, afbakening, bestuurlijke uitgangspunten en randvoorwaarden, omgevingsanalyse, projectorganisatie, risico's en beheersaspecten (TGKIO).
- Biedt de projectopdracht (inhoudelijk deel en beheersdeel) aan ter besluitvorming.

**Resultaat:** *Projectopdracht gereed ter besluitvorming.*

### 2. (Multidisciplinaire) projecten definiëren en ontwerpen

- Beantwoordt openstaande vragen, geeft uitvoering aan openstaande acties en benoemt doelen.
- Vraagt intern offertes op en verleent opdracht aan de intern betrokken afdeling.
- Communiqueert de voortgang aan projectgroep en opdrachtgever.
- Toetst de financiële haalbaarheid van voorstellen.
- Splitst zo nodig het project op in deelprojecten.
- Stelt het resultaat vast en biedt deze aan, aan interne betrokkenen.
- Werkt het programma van eisen verder uit (inhoudelijk en beheersmatig) en legt deze voor aan de opdrachtgever.

**Resultaat:** *Projectprogramma en -ontwerp gereed en aangeboden ter vaststelling.*

### 3. (Multidisciplinaire) projecten voorbereiden

- Bereidt de daadwerkelijke realisatie van het beoogde resultaat voor en legt deze ter besluitvorming voor aan de interne betrokkenen.

**Resultaat:** *Realisatieprogramma gereed en aangeboden ter vaststelling.*

### 4. (Multidisciplinaire) projecten realiseren

- Realiseert (multidisciplinaire) projecten.
- Geeft functioneel leiding aan projectleden, integreert de bijdragen vanuit verschillende aandachtsgebieden en stuurt zo nodig bij.
- Evalueert projecten op inhoud en proces.

**Resultaat:** *Oplevering projecteindresultaat. Nazorgprogramma gereed en aangeboden ter vaststelling.*

### 5. Nazorg verlenen

- Draagt het (toekomstig) beheer over aan de betrokkene en maakt afspraken over openstaande punten.
- Stelt een evaluatienotitie op en het document van decharge.

**Resultaat:** *Evaluatienotitie en document van decharge opgesteld en vastgesteld.*

### 6. Informatie verstrekken

- Communiqueert gedurende de projectfase(n) regelmatig relevante informatie aan de opdrachtgever.
- Draagt na iedere fase zorg voor een beslissing over het project (zowel inhoudelijk deel als beheersdeel) en creëert daarmee al dan niet een vertrekpunt voor de volgende projectfase(n).
- Bewaakt gedurende het project de voortgang en beheersaspecten (TGKIO) en legt hierover verantwoording af aan de opdrachtgever.

**Resultaat:** *Opdrachtgever tijdig op de hoogte gesteld van relevant informatie. Projectfase na besluitvorming vervolgd en voortgang bewaakt.*

### 7. Projectmanagers begeleiden

- Werkt in, instrueert, ondersteunt en begeleidt projectmanagers bij de uitvoering van de werkzaamheden.

**Resultaat:** *Projectmanagers naar tevredenheid geïnstrueerd, ondersteund en begeleid.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het initiëren, definiëren, ontwerpen en voorbereiden van zeer complexe (multidisciplinaire) projecten met een politiek-bestuurlijke gevoeligheid, over de integratie van de bijdragen van verschillende aandachtsgebieden, bij

het realiseren van (multidisciplinaire) projecten en bij het verlenen van nazorg.

- Strategische uitgangspunten en resultaatafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de opdrachtgever over de bruikbaarheid en kwaliteit van de projectuitvoering en het bereikte resultaat.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede theoretische en praktische kennis en vaardigheid in het opzetten en leiden van (complexe)projecten.
- Kennis van de richtlijnen en bepalingen voor de (projectmatige en inhoudelijke) voorbereiding en uitvoering van projecten.
- Inzicht in de financiële, personele en organisatorische of uitvoeringsgerichte aspecten van projecten.
- Inzicht in gemeentelijk beleid en relevante vaktechnische en bestuurlijke ontwikkelingen.
- Vaardigheid in het bewaken van plannings en deelbegrotingen.
- Organisatorische en coördinerende vaardigheden.
- Vaardigheid in het voeren van overleg met diverse belanghebbenden over de uitvoering van werkzaamheden.
- Vaardigheid in het omgaan met maatschappelijke/ politiek-bestuurlijke belangentegenstellingen en het resultaatgericht onderhandelen op interbestuurlijk niveau.

## 6) CONTACTEN

- Met collega's over de inhoud van projecten om af te stemmen.
- Met leidinggevenden over de capaciteit en kwaliteit van projectleden om af te stemmen.
- Met opdrachtgever over de voortgang, het proces en het projectresultaat om te adviseren en af te stemmen.
- Met derden over de opzet van het project, gemeentelijke standpunten en beleid tijdens overleg- en onderhandelingsituaties om draagvlak te creëren en standpunten uit te dragen en te verdedigen.
- Met projectuitvoerders om de afstemming tussen het project en het gemeentelijk beleid te realiseren.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
(Multidisciplinaire) projecten geïnitieerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectief projectteam samengesteld (afgewogen invulling van de verschillende teamrollen).</li> <li>• Projectopdracht opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
(Multidisciplinaire) projecten gedefinieerd en ontworpen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectprogramma en -ontwerp opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
(Multidisciplinaire) projecten voorbereid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realisatieprogramma opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
(Multidisciplinaire) projecten gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projecten gerealiseerd conform planning en realisatieprogramma.</li> <li>• Gemotiveerde projectleden.</li> <li>• Nazorgprogramma opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
Nazorg verleend.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Toekomstig) beheer zorgvuldig overgedragen.</li> <li>• Evaluatienotitie en document van decharge opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtgever tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie.</li> <li>• Beslisdocumenten voldoen aan de daarvoor gestelde criteria.</li> <li>• Voortgang en beheersaspecten (TGKIO) correct bewaakt/ tijdig de benodigde actie ondernomen.</li> </ul>
Projectmanagers begeleid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectmanagers naar tevredenheid begeleid en geïnstrueerd.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>

2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Plannen en Organiseren	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving tot plannen en organiseren. Vertoont voorbeeldgedrag door op effectieve wijze meerdere activiteiten te coördineren of op elkaar af te stemmen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteunt medewerkers/ collega's bij het plannen en organiseren van hun projecten/ activiteiten.</li> <li>• Geeft tools en tips aan medewerkers/ collega's over hoe zij efficiënter met hun tijd om kunnen gaan.</li> <li>• Stemt werkzaamheden en planningen van diverse projecten/ activiteiten op elkaar af.</li> <li>• Verdeelt zijn/haar aandacht tussen verschillende projecten/ activiteiten.</li> <li>• Past zijn/haar plan van aanpak aan zodra zich ontwikkelingen voordoen die op de (project) doelen van invloed kunnen zijn.</li> </ul>
5. Netwerken	Niveau 2: Bouwt zelfstandig aan relaties en netwerken en gebruikt deze bij het realiseren van doelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spreekt, mailt of belt op eigen initiatief met contactpersonen die hij/zij een tijd niet heeft gesproken, zonder specifieke aanleiding.</li> <li>• Initieert ontmoetingen met relaties die van pas kunnen komen bij het realiseren van doelstellingen.</li> <li>• Investeert in lange termijn relaties ook als het effect niet onmiddellijk zichtbaar is.</li> <li>• Participeert in netwerken ten behoeve van het realiseren van de doelen van eigen organisatie (onderdeel).</li> <li>• Benadert relevante personen uit het eigen netwerk om organisatiedoelstellingen te realiseren.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Programmamanager A

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Projectmanager A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het managen en monitoren van een tijdelijke, unieke en complexe verzameling van projecten, processen en (reguliere) lijnactiviteiten, gericht op het bereiken van een strategisch doel.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Programma initiëren

- Analyseert en expliciteert doelen; brengt uitgangssituatie en gewenste situatie in kaart.
- Bepaalt welke sturingscriteria primaire aandacht verdienen en de eisen die hieraan worden gesteld.
- Organiseert het besluit- en verantwoordingsproces.
- Regelt organisatorische condities (rol gemeente, verantwoordelijkheid autoriteiten).
- Stelt, zonedig in overleg met betrokkenen, het communicatieplan op.

**Resultaat:** *Programma geïnitieerd zodanig dat doel en gewenst effect nauwkeurig zijn omschreven.*

### 2. Programma kaderen

- Stelt, binnen vastgesteld beleid en door de opdrachtgever gegeven kaders, de structuur van het programma op middels het opstellen van DIN/DIM. Specificeert inspanningen, benoemt resultaten en analyseert risico's.
- Bepaalt (de waarde van de) sturingscriteria (THEFD) en prioriteit van de sturingscriteria.
- Prioriteert aan de hand van bovengenoemde criteria de benodigde inspanningen en legt deze vast in het stuurplan.
- Organiseert het besluit- en verantwoordingsproces. Stelt hiertoe het programmaplan op met daarin opgenomen project-, proces- en activiteitenplannen.
- Beoordeelt het programma met behulp van de sturingscriteria.
- Monitort de omgeving van het programma.
- Stelt het programmaplan beschikbaar ter autorisatie.
- Regelt organisatorische condities en maakt afspraken over een effectief programmaverloop.

**Resultaat:** *Ambtelijke inrichting van het programma gerealiseerd.*

### 3. Programma-activiteiten uitvoeren

- Realiseert de programma-activiteiten en verricht hiertoe de benodigde inspanningen.
- Levert resultaten op.
- Maakt producten.
- Geeft uitvoering aan projecten en processen.

**Resultaat:** *Programma-activiteiten uitgevoerd zodanig dat (deel)resultaten of halffabricaten worden opgeleverd die tezamen een overall resultaat vormen dat voor het gewenste effect moet zorgen.*

### 4. Informatie verstrekken

- Communiceert regelmatig relevante informatie aan de opdrachtgever.
- Stelt hiertoe beslisdocumenten op inzake voortgang, verantwoording en (deel)producten.
- Bewaakt gedurende het programma de voortgang en sturingscriteria en legt hierover verantwoording af aan de opdrachtgever.

**Resultaat:** *Opdrachtgever tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie. Programmafase na besluitvorming vervolgd en voortgang bewaakt.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het, binnen gestelde richtlijnen, initiëren, formuleren en kaderen van het programma gericht op het bereiken van een strategisch doel, bij het uitvoeren van programma-activiteiten en bij het verstrekken van informatie.
- Strategische uitgangspunten en resultaatafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de opdrachtgever over de bruikbaarheid en kwaliteit van het programmaplan en de bereikte resultaten.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van en inzicht in alle op strategisch niveau relevante maatschappelijke, politiek-bestuurlijke, financieel-economische en technische aangelegenheden van het programma in relatie tot de beleidsterreinen van de gemeente.



- Brede generalistische kennis van de (nationale) politieke en bestuurlijke ontwikkelingen.
- Kennis van bestuurlijke en organisatorische structuren en functionele verhoudingen.
- Inzicht in het functioneren van het openbaar bestuur, de gemeentelijke organisatie en de daarmee samenhangende besluitvormingscircuits.
- Vaardigheid in het omgaan met maatschappelijke/ politiek-bestuurlijke belangentegenstellingen en het resultaatgericht onderhandelen op interbestuurlijk niveau.
- Vaardigheid in het ontwikkelen, uitdragen en verdedigen van programmaresultaten, voorgestelde of gekozen (strategische) oplossingsrichtingen, scenario's of alternatieven.
- Vaardigheid in programma- en projectmanagement en in het aansturen van specialisten.
- Vaardigheid in het bouwen en onderhouden van een relevant netwerk.

## 6) CONTACTEN

- Met directie en bestuur over (strategische) programma- en beleidsaangelegenheden om draagvlak te creëren voor grensverleggende ideeën en alternatieve oplossingsrichtingen en om het strategische beleidsconcept van het programma tot stand te brengen.
- Met directie en afdelingsmanagers om hen tijdens overlegsituaties bij te staan en te adviseren inzake in te nemen standpunten.
- Met (inter)gemeentelijke commissies, overheden, overlegstructuren en belangenorganisaties over de opzet van het programma, gemeentelijke standpunten en beleid tijdens overleg- en onderhandelingsituaties om draagvlak te creëren en standpunten uit te dragen en te verdedigen.
- Met programmamanagers en leidinggevendenden om de afstemming tussen de (deel)programma's en het gemeentelijk beleid te realiseren.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Programma geïnitieerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politieke richting aangegeven.</li> <li>• Opgeleverde resultaten leiden tot het gewenste effect.</li> <li>• Draagvlak bij college en gemeenteraad.</li> <li>• Communicatieplan opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
Programma gekaderd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaders helder aangegeven en bepaald (SMART).</li> <li>• Programmaplan opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
Programma-activiteiten uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Deel)resultaten of halffabricaten vormen tezamen een overall resultaat dat het gewenste effect tot stand brengt.</li> <li>• Effectief programmaverloop.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtgever tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie.</li> <li>• Beslisdocumenten voldoen aan de daarvoor gestelde criteria.</li> <li>• Voortgang en sturingscriteria (THEFD) correct bewaakt/ tijdig de benodigde actie ondernomen.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om samen te werken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spoort medewerkers/ collega's aan samen te werken, ook met andere disciplines of organisatieonderdelen.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's om periodiek met elkaar informatie/ kennis te delen.</li> <li>• Helpt medewerkers/ collega's bij het behalen van doelstellingen waar hij/zij zelf geen belang bij heeft.</li> <li>• Doet concessies aan de eigen standpunten om als groep een stap verder te kunnen komen.</li> <li>• Initieert samenwerking tussen verschillende groepen om een gezamenlijk resultaat te behalen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om ambitieuze doelen te stellen en te realiseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's tot het opstellen van concrete doelstellingen en actieplannen.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's tot het opstellen van ambitieuze doelstellingen en actieplannen.</li> <li>• Toetst bij medewerkers/ collega's periodiek de resultaten van hun activiteiten.</li> <li>• Stelt meetbare deadlines en normen voor te</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>· behalen resultaten.</li> <li>· Stuurt bij indien het beoogde resultaat niet lijkt te worden behaald.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Bespreekt met medewerkers/ collega's wat hij/zij onder 'goede dienstverlening' verstaat.</li> <li>· Stimuleert medewerkers/ collega's eerst de klantbehoeften volledig in beeld te brengen voordat zij met voorstellen komen.</li> <li>· Stelt procedures/ stappen voor aan medewerkers/ collega's om behoeften van klant in een klantgesprek in beeld te krijgen.</li> <li>· Doet voorstellen die aansluiten op zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>· Onderneemt extra acties om de dienstverlening aan de klant uit te bouwen.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Plannen en Organiseren	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving tot plannen en organiseren. Vertoont voorbeeldgedrag door op effectieve wijze meerdere activiteiten te coördineren of op elkaar af te stemmen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Ondersteunt medewerkers/ collega's bij het plannen en organiseren van hun projecten/ activiteiten.</li> <li>· Geeft tools en tips aan medewerkers/ collega's over hoe zij efficiënter met hun tijd om kunnen gaan.</li> <li>· Stemt werkzaamheden en planningen van diverse projecten/ activiteiten op elkaar af.</li> <li>· Verdeelt zijn/haar aandacht tussen verschillende projecten/ activiteiten.</li> <li>· Past zijn/haar plan van aanpak aan zodra zich ontwikkelingen voordoen die op de (project) doelen van invloed kunnen zijn.</li> </ul>
5. Netwerken	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving zelfstandig aan relaties en netwerken te bouwen. Vertoont voorbeeldgedrag door eigen netwerk ten behoeve van belangen van eigen organisatieonderdeel aan te wenden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Stimuleert medewerkers/ collega's hun interne en externe contacten te onderhouden en uit te breiden.</li> <li>· Brengt interne relaties/ netwerken in contact met externe relaties/netwerken.</li> <li>· Vraagt hulp aan bekenden bij het leggen van contacten met potentiële relaties/ netwerken.</li> <li>· Wendt het eigen netwerk aan ten behoeve van het realiseren van doelstellingen van een ander.</li> <li>· Benut de relaties uit het eigen netwerk om doelen van eigen organisatie(onderdeel) te realiseren.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Programmamanager B

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Projectmanager A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het managen en monitoren van een tijdelijke, unieke en complexe verzameling van projecten, processen en (reguliere) lijnactiviteiten, gericht op het formuleren en bereiken van een strategisch doel.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Programma initiëren

- Analyseert en expliciteert doelen; brengt uitgangssituatie en gewenste situatie in kaart.
- Bepaalt welke sturingscriteria primaire aandacht verdienen en de eisen die hieraan worden gesteld.
- Organiseert het besluit- en verantwoordingsproces.
- Regelt organisatorische condities (rol gemeente, verantwoordelijkheid autoriteiten).
- Stelt, zonedig in overleg met betrokkenen, het communicatieplan op.

**Resultaat:** *Programma geïnitieerd zodanig dat doel en gewenst effect nauwkeurig zijn omschreven.*

### 2. Programma kaderen

- Stelt, binnen vastgesteld beleid en door de opdrachtgever gegeven kaders, de structuur van het programma op middels het opstellen van DIN/DIM. Specificeert inspanningen, benoemt resultaten en analyseert risico's.
- Bepaalt (de waarde van de) sturingscriteria (THEFD) en prioriteit van de sturingscriteria.
- Prioriteert aan de hand van bovengenoemde criteria de benodigde inspanningen en legt deze vast in het stuurplan.
- Organiseert het besluit- en verantwoordingsproces. Stelt hiertoe het programmaplan op met daarin opgenomen project-, proces- en activiteitenplannen.
- Beoordeelt het programma met behulp van de sturingscriteria.
- Monitort de omgeving van het programma.
- Stelt het programmaplan beschikbaar ter autorisatie.
- Regelt organisatorische condities en maakt afspraken over een effectief programmaverloop.

**Resultaat:** *Ambtelijke inrichting van het programma gerealiseerd.*

### 3. Programma-activiteiten uitvoeren

- Realiseert de programma-activiteiten en verricht hiertoe de benodigde inspanningen.
- Levert resultaten op.
- Maakt producten.
- Geeft uitvoering aan projecten en processen.

**Resultaat:** *Programma-activiteiten uitgevoerd zodanig dat (deel)resultaten of halffabricaten worden opgeleverd die tezamen een overall resultaat vormen dat voor het gewenste effect moet zorgen.*

### 4. Informatie verstrekken

- Communiceert regelmatig relevante informatie aan de opdrachtgever.
- Stelt hiertoe beslisdocumenten op inzake voortgang, verantwoording en (deel)producten.
- Bewaakt gedurende het programma de voortgang en sturingscriteria en legt hierover verantwoording af aan de opdrachtgever.

**Resultaat:** *Opdrachtgever tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie. Programmafase na besluitvorming vervolgd en voortgang bewaakt.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het, binnen gestelde richtlijnen, initiëren, formuleren en kaderen van het programma gericht op het formuleren en bereiken van een strategisch doel, bij het uitvoeren van programma-activiteiten en bij het verstrekken van informatie.
- Strategische uitgangspunten en resultaatafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de opdrachtgever over de bruikbaarheid en kwaliteit van het programmaplan, over het proces en over de voortgang.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van en inzicht in alle op strategisch niveau relevante maatschappelijke, politiek-bestuurlijke, financieel-economische en

technische aangelegenheden van het programma in relatie tot de beleidsterreinen van de gemeente.

- Brede generalistische kennis van de (nationale) politieke en bestuurlijke ontwikkelingen.
- Kennis van bestuurlijke en organisatorische structuren en functionele verhoudingen.
- Inzicht in het functioneren van het openbaar bestuur, de gemeentelijke organisatie en de daarmee samenhangende besluitvormingscircuits.
- Vaardigheid in het omgaan met maatschappelijke/ politiek-bestuurlijke belangentegenstellingen en het resultaatgericht onderhandelen op interbestuurlijk niveau.
- Vaardigheid in het ontwikkelen, uitdragen en verdedigen van programmaresultaten, voorgestelde of gekozen (strategische) oplossingsrichtingen, scenario's of alternatieven.
- Vaardigheid in programma- en projectmanagement en in het aansturen van specialisten.
- Vaardigheid in het bouwen en onderhouden van een relevant netwerk.

## 6) CONTACTEN

- Met directie en bestuur over (strategische) programma- en beleidsaangelegenheden om draagvlak te creëren voor grensverleggende ideeën en alternatieve oplossingsrichtingen en om het strategische beleidsconcept van het programma tot stand te brengen.
- Met directie en afdelingsmanagers om hen tijdens overlegsituaties bij te staan en te adviseren inzake in te nemen standpunten.
- Met (inter)gemeentelijke commissies, overheden, overlegstructuren en belangenorganisaties over de opzet van het programma, gemeentelijke standpunten en beleid tijdens overleg- en onderhandelingsituaties om draagvlak te creëren en standpunten uit te dragen en te verdedigen.
- Met programmamanagers en leidinggevendenden om de afstemming tussen de (deel)programma's en het gemeentelijk beleid te realiseren.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Programma geïnitieerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politieke richting aangegeven.</li> <li>• Opgeleverde resultaten leiden tot het gewenste effect.</li> <li>• Draagvlak bij college en gemeenteraad.</li> <li>• Communicatieplan opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
Programma gekaderd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaders helder aangegeven en bepaald (SMART).</li> <li>• Programmaplan opgesteld conform vereisten.</li> </ul>
Programma-activiteiten uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Deel)resultaten of halffabricaten vormen tezamen een overall resultaat dat het gewenste effect tot stand brengt.</li> <li>• Effectief programmaverloop.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opdrachtgever tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie.</li> <li>• Beslisdocumenten voldoen aan de daarvoor gestelde criteria.</li> <li>• Voortgang en sturingscriteria (THEFD) correct bewaakt/ tijdig de benodigde actie ondernomen.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om samen te werken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spoort medewerkers/ collega's aan samen te werken, ook met andere disciplines of organisatieonderdelen.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's om periodiek met elkaar informatie/ kennis te delen.</li> <li>• Helpt medewerkers/ collega's bij het behalen van doelstellingen waar hij/zij zelf geen belang bij heeft.</li> <li>• Doet concessies aan de eigen standpunten om als groep een stap verder te kunnen komen.</li> <li>• Initieert samenwerking tussen verschillende groepen om een gezamenlijk resultaat te behalen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om ambitieuze doelen te stellen en te realiseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's tot het opstellen van concrete doelstellingen en actieplannen.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's tot het opstellen van ambitieuze doelstellingen en actieplannen.</li> <li>• Toetst bij medewerkers/ collega's periodiek de resultaten van hun activiteiten.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt meetbare deadlines en normen voor te behalen resultaten.</li> <li>• Stuur bij indien het beoogde resultaat niet lijkt te worden behaald.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bespreekt met medewerkers/ collega's wat hij/zij onder 'goede dienstverlening' verstaat.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's eerst de klantbehoeften volledig in beeld te brengen voordat zij met voorstellen komen.</li> <li>• Stelt procedures/ stappen voor aan medewerkers/ collega's om behoeften van klant in een klantgesprek in beeld te krijgen.</li> <li>• Doet voorstellen die aansluiten op zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Onderneemt extra acties om de dienstverlening aan de klant uit te bouwen.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Plannen en Organiseren	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving tot plannen en organiseren. Vertoont voorbeeldgedrag door op effectieve wijze doelen en activiteiten van diverse organisatieonderdelen op elkaar af te stemmen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt in de organisatie of het onderdeel uit het van belang te vinden dat medewerkers inzicht hebben en houden in hun eigen tijdsbesteding.</li> <li>• Stuur erop dat de planning en control cyclus en het gebruik daarvan worden geoptimaliseerd.</li> <li>• Stuur erop aan dat een veelheid aan werkzaamheden die zowel qua inhoud als qua doorlooptijd van elkaar verschillen, gecoördineerd verlopen.</li> <li>• Stemt doelen en activiteiten van diverse organisatieonderdelen op elkaar af.</li> <li>• Stelt organisatieonderdelen in een vroeg stadium op de hoogte van wijzigingen in lange termijn plannen.</li> </ul>
5. Netwerken	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving zelfstandig aan relaties en netwerken te bouwen. Vertoont voorbeeldgedrag door voor de organisatie of het onderdeel belangrijke contacten in markt en maatschappij te onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt in eigen organisatie(onderdeel) uit dat hij/zij het van belang vindt om te netwerken.</li> <li>• Stelt aan medewerkers tijd en middelen ter beschikking om contacten met in- en externe relaties te onderhouden.</li> <li>• Spreekt, belt of mailt met interne en externe 'beslissers' in het marktgebied.</li> <li>• Ontwikkelt en onderhoudt relaties met vertegenwoordigers uit verschillende segmenten van de maatschappij.</li> <li>• Treedt op als netwerkpartner voor eigen organisatie(onderdeel) door bijvoorbeeld zitting te nemen in externe commissies of andere netwerkvormen.</li> </ul>

## **3.3 FUNCTIEREEKS PROCESCOÖRDINATIE**

# Functiebeschrijving Procescoördinator A

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functiefamilie:** Sturing

**Functiereeks:** Procescoördinatie

**Kenmerken:**

Functie	Werkzaamheden (essentie)
Procescoördinator A	Procescoördinator A is belast met de operationele planning van medewerkers, materiaal en / of middelen en coördineert de in- en/ of externe uitvoering.
Procescoördinator B	Procescoördinator B is belast met de operationele planning van medewerkers, materiaal en / of middelen, coördineert de in- en/ of externe uitvoering en stelt daarnaast beleidsondersteunende voorstellen op. Beheert relaties.
Procescoördinator C	Procescoördinator C geeft het afdelingsbeleid mede vorm en vertaalt deze in een operationele planning van inzet van medewerkers, materiaal en / of middelen en coördineert de in- en/ of externe uitvoering. Adviseert over en implementeert procesverbeteringen. Beheert relaties.
Procescoördinator D	Procescoördinator D voert de gemeentelijke regierol in de uitvoeringspraktijk van multidisciplinaire processen binnen het eigen aandachtsgebied op landelijk, regionaal en lokaal niveau ten behoeve van de gemeentelijke organisatie; adviseert over en implementeert (beleids) procesverbeteringen hierin. Beheert relaties en fungeert als contractpartner.
Procescoördinator E	Procescoördinator E voert de gemeentelijke regierol in de uitvoeringspraktijk van multidisciplinaire processen binnen het eigen integrale aandachtsgebied op landelijk, regionaal en lokaal niveau ten behoeve van de gemeentelijke organisatie; optimaliseert het aandachtsgebied door het adviseren over en implementeren van (strategische beleids)procesverbeteringen. Initieert en bouwt netwerken op, beheert relaties en fungeert als contractpartner.
Procescoördinator F	Procescoördinator F voert de gemeentelijke regierol in de uitvoeringspraktijk van multidisciplinaire processen binnen het eigen integrale aandachtsgebied op (inter)nationaal, regionaal en lokaal niveau ten behoeve van de gemeentelijke organisatie; optimaliseert het aandachtsgebied door het adviseren over en implementeren van (strategische beleids)procesverbeteringen. Initieert en bouwt netwerken op, beheert relaties en fungeert als contractpartner.

Bovenstaande tabel toont de kern van de betreffende niveaus binnen de functiereeks. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het verzorgen van de operationele planning van inzet van medewerkers, materiaal en/ of middelen en het in- en/of extern coördineren van de bijbehorende uitvoering.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Operationele planning verzorgen

- Plant de inzet van medewerkers, materiaal en/ of middelen en stemt deze af met de leidinggevende.
- Vertaalt ingeplande activiteiten in schema's, registraties en roosters en beheert deze.
- Vraagt zo nodig offertes aan bij derden voor in te plannen mensen, materialen en/ of middelen, volgens geldende procedures en richtlijnen, en beoordeelt deze.
- Levert een bijdrage aan het opstellen van de bijbehorende begroting.
- Verzorgt de benodigde administratie en rapportages.

**Resultaat:** Operationele planning verzorgd zodanig dat medewerkers, materiaal en/ of middelen zo efficiënt mogelijk zijn ingepland, waarbij rekening is gehouden met alle meespelende criteria.

### 2. Uitvoering coördineren

- Coördineert de ingeplande activiteiten.

- Sterft af met in- en externe betrokkenen en partijen en stuurt deze aan.
- Maakt afspraken met in- en externe leveranciers omtrent mensen en middelen.
- Bewaakt het nakomen van afspraken, de voortgang en kwaliteit conform afgesproken procedures en stuurt bij in geval van afwijkingen.
- Monitort de bijbehorende begroting binnen gestelde kaders en signaleert overschrijdingen.
- Fungeert als aanspreekpunt voor de te coördineren activiteiten.

**Resultaat:** In- en/of externe uitvoering gecoördineerd zodanig dat activiteiten tijdig, efficiënt en conform gestelde normen en richtlijnen worden uitgevoerd.

### 3. Werkprocessen verbeteren

- Signaleert trends, ontwikkelingen en knelpunten binnen het aandachtsgebied en vertaalt deze naar voorstellen voor verbetering.
- Levert een bijdrage aan de implementatie van verbeteringen na goedkeuring van de leidinggevende.

**Resultaat:** Werkprocessen verbeterd zodanig dat werkzaamheden efficiënter, effectiever en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het verzorgen van de operationele planning, bij het coördineren van de uitvoering en bij het verbeteren van de werkprocessen.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de inhoud en kwaliteit van de operationele planning en over de kwaliteit van de coördinatie en verbetervoorstellen.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Theoretische en praktische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van en vaardigheid in de toepassing van planningsmethodieken.
- Kennis van en inzicht in relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in financiële, organisatorische en technische aspecten van het werk.
- Inzicht in de samenhangen tussen het eigen aandachtsgebied en de daarop van invloed zijnde werkprocessen.
- Vaardigheid in het coördineren van processen.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Mondelingen en schriftelijke communicatieve vaardigheden.

## 6) CONTACTEN

- Met in- en externen over de planning en (voortgang in de) uitvoering van de werkzaamheden om af te stemmen en afspraken te maken.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Operationele planning verzorgd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerkers, materiaal en/ of middelen zo efficiënt mogelijk ingepland.</li> <li>• Rekening gehouden met meespelende criteria, zoals aan- en afwezigheid, materiaal en kwaliteit.</li> <li>• Tijdigheid en volledigheid van opgehaalde informatie en aangevraagde offertes.</li> <li>• Administratie kloppend en up-to-date.</li> </ul>
Uitvoering gecoördineerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processen tijdig en volledig gecoördineerd, volgens afgesproken procedures.</li> <li>• Afwijkingen tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Acties tijdig en juist genomen.</li> <li>• Juist gestelde prioriteiten, duidelijk gecommuniceerd.</li> <li>• In- en externe betrokkenen tevreden over heldere afspraken en communicatie.</li> </ul>
Werkprocessen verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Kwalitatief goede verbetervoorstellen gedaan.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1:	• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de



	Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<p>hoogte van de eigen activiteiten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Omgevingsbewustzijn	Niveau 1: Informeert zich over maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Praat mee tijdens gesprekken over actuele ontwikkelingen op maatschappelijk, politiek en economisch gebied.</li> <li>Volgt met regelmaat de actualiteiten om maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen te ontdekken.</li> <li>Toont zich desgevraagd op de hoogte van de laatste maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.</li> <li>Praat over allerlei verschillende maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.</li> <li>Informeert bij anderen naar hun visie op maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.</li> </ul>
5. Plannen en organiseren	Niveau 1: Organiseert het eigen werk op effectieve wijze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiseert en documenteert zijn/haar werk zodanig dat hij/zij en anderen zaken snel kunnen terugvinden.</li> <li>Stelt plannen op voor het eigen werk binnen de daartoe gestelde kaders.</li> <li>Maakt een haalbare tijdsplanning voor de taken die hij/zij uitvoert.</li> <li>Inventariseert welke activiteiten nodig zijn om het doel te bereiken.</li> <li>Bepaalt in overleg met eindverantwoordelijke welke activiteit prioriteit heeft.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Procescoördinator B

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Procescoördinator A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het verzorgen van de operationele planning van inzet van medewerkers, materiaal en/ of middelen en het in- en/of extern coördineren van de bijbehorende uitvoering.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Operationele planning verzorgen

- Plant de inzet van medewerkers, materiaal en/ of middelen en stemt deze af met de leidinggevende.
- Vertaalt ingeplande activiteiten in schema's, registraties en roosters en beheert deze.
- Vraagt zo nodig offertes aan bij derden voor in te plannen mensen, materialen en/ of middelen, volgens geldende procedures en richtlijnen, en beoordeelt deze.
- Levert een bijdrage aan het opstellen van de bijbehorende begroting.
- Verzorgt de benodigde administratie en rapportages.
- Stelt beleidsondersteunende voorstellen voor het afdelingsbeleid op.

**Resultaat:** Operationele planning verzorgd zodanig dat medewerkers, materiaal en/ of middelen zo efficiënt mogelijk zijn ingepland, waarbij rekening is gehouden met alle meespelende criteria.

### 2. Uitvoering coördineren

- Coördineert de ingeplande activiteiten.
- Stemt af met in- en externe betrokkenen en partijen en stuurt deze aan.
- Maakt afspraken met in- en externe leveranciers omtrent mensen en middelen.
- Bewaakt het nakomen van afspraken, de voortgang en kwaliteit conform afgesproken procedures en stuurt bij in geval van afwijkingen.
- Monitort de bijbehorende begroting binnen gestelde kaders en signaleert overschrijdingen.
- Fungeert als aanspreekpunt voor de te coördineren activiteiten.

**Resultaat:** Uitvoering gecoördineerd zodanig dat activiteiten tijdig, efficiënt en conform gestelde normen en richtlijnen worden uitgevoerd.

### 3. Relaties beheren

- Legt en onderhoudt actief contacten met relaties. Breidt het netwerk gericht uit.
- Levert een actieve bijdrage aan het afsluiten van contracten.
- Signaleert klachten en/ of knelpunten in de dienstverlening en/ of samenwerking met relaties en onderneemt de benodigde acties.

**Resultaat:** Relaties beheerd zodanig dat het relatienetwerk is onderhouden en uitgebreid. Relaties zijn tevreden over de onderhouden contacten.

### 4. Werkprocessen verbeteren

- Signaleert trends, ontwikkelingen en knelpunten binnen het aandachtsgebied en vertaalt deze naar voorstellen voor verbetering.
- Levert een bijdrage aan de implementatie van verbeteringen na goedkeuring van de leidinggevende.

**Resultaat:** Werkprocessen verbeterd zodanig dat werkzaamheden efficiënter, effectiever en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het verzorgen van de operationele planning, bij het coördineren van de uitvoering, bij het beheren van relaties en bij het verbeteren van de werkprocessen.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de inhoud en kwaliteit van de ingeplande mensen, materialen en/ of middelen, over de kwaliteit van de planning, de coördinatie, het relatiebeheer en over de kwaliteit van de verbetervoorstellen.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Theoretische en praktische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van en vaardigheid in de toepassing van planningsmethodieken.
- Kennis van en inzicht in relevante wet- en regelgeving.

- Inzicht in financiële, organisatorische en technische aspecten van het werk.
- Inzicht in de samenhangen tussen het eigen aandachtsgebied en de daarop van invloed zijnde werkprocessen.
- Vaardigheid in het coördineren van processen.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden.

## 6) CONTACTEN

- Met in- en externen over de planning en (voortgang in de) uitvoering van de werkzaamheden om af te stemmen en afspraken te maken.
- Met externe relaties om contacten te onderhouden en uit te breiden.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN (aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)
Operationele planning verzorgd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerkers, materiaal en/ of middelen zo efficiënt mogelijk ingepland.</li> <li>• Rekening gehouden met meespelende criteria, zoals aan- en afwezigheid, materiaal en kwaliteit.</li> <li>• Tijdigheid en volledigheid van opgehaalde informatie en aangevraagde offertes.</li> <li>• Administratie kloppend en up-to-date.</li> </ul>
Uitvoering gecoördineerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processen tijdig en volledig gecoördineerd, volgens afgesproken procedures.</li> <li>• Afwijkingen tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Acties tijdig en juist genomen.</li> <li>• Juist gestelde prioriteiten, duidelijk gecommuniceerd.</li> <li>• In- en externe betrokkenen zijn tevreden over heldere afspraken en communicatie.</li> </ul>
Relaties beheerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe relaties binnengehaald.</li> <li>• Bestaande relaties behouden.</li> <li>• Relaties tevreden over informatievoorziening en onderhouden contact.</li> </ul>
Werkprocessen verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Kwalitatief goede verbetervoorstellen gedaan.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Omgevingsbewustzijn	Niveau 1: Informeert zich over maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praat mee tijdens gesprekken over actuele ontwikkelingen op maatschappelijk, politiek en economisch gebied.</li> <li>• Volgt met regelmaat de actualiteiten om maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen te ontdekken.</li> <li>• Toont zich desgevraagd op de hoogte van de laatste maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.</li> <li>• Praat over allerlei verschillende maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.</li> <li>• Informeert bij anderen naar hun visie op maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.</li> </ul>
5. Plannen en organiseren	Niveau 1: Organiseert het eigen werk op effectieve wijze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiseert en documenteert zijn/haar werk zodanig dat hij/zij en anderen zaken snel kunnen terugvinden.</li> <li>• Stelt plannen op voor het eigen werk binnen de daartoe gestelde kaders.</li> <li>• Maakt een haalbare tijdsplanning voor de taken die hij/zij uitvoert.</li> <li>• Inventariseert welke activiteiten nodig zijn om het doel te bereiken.</li> <li>• Bepaalt in overleg met eindverantwoordelijke welke activiteit prioriteit heeft.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Procescoördinator C

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Procescoördinator A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het mede vormgeven van het afdelingsbeleid en het vertalen hiervan in de operationele planning van inzet van medewerkers, materiaal en/of middelen en het in- en/of extern coördineren van de bijbehorende uitvoering.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Afdelingsbeleid mede vormgeven

- Signaleert (beleids)ontwikkelingen, –verschuivingen en knelpunten binnen het aandachtsgebied, verricht onderzoek en verzamelt in- en externe gegevens ten behoeve van beleidsontwikkeling.
- Interpreteert en analyseert informatie en vertaalt verzamelde gegevens, wettelijke regelingen, signalen en knelpunten naar de gemeentelijke situatie.
- Stelt, in samenwerking met de leidinggevende, het afdelingsbeleid op en geeft hieraan vorm (op het gebied van planning, kosten, doorlooptijd et cetera).
- Draagt verantwoording voor effectief en efficiënte werkprocessen en plant hiertoe de werkzaamheden, mensen en bijbehorende middelen in.
- Verzamelt bijbehorende informatie, vraagt offertes aan en beoordeelt deze.
- Stelt de bijbehorende begroting op.
- Levert managementinformatie aan.

**Resultaat:** *Afdelingsbeleid mede vormgegeven zodanig dat ontwikkelingen zijn gesignaleerd en geanalyseerd en voorstellen voor beleidsontwikkeling zijn gedaan.*

### 2. Processen coördineren

- Coördineert de werkprocessen.
- Stemt af met in- en externe betrokkenen/ partijen en stuurt deze aan.
- Maakt afspraken met in- en externe leveranciers omtrent mensen en middelen.
- Bewaakt het nakomen van afspraken, de voortgang en kwaliteit conform afgesproken procedures en stuurt bij in geval van afwijkingen.
- Monitort de bijbehorende begroting en signaleert overschrijdingen.
- Fungeert als aanspreekpunt voor de te coördineren activiteiten.

**Resultaat:** *Processen gecoördineerd zodanig dat de activiteiten tijdig, efficiënt en conform gestelde normen en richtlijnen uitgevoerd worden.*

### 3. Relaties beheren

- Legt en onderhoudt actief contacten met relaties; breidt het netwerk gericht uit.
- Levert een actieve bijdrage aan het afsluiten van contracten.
- Signaleert klachten en/ of knelpunten in de dienstverlening en/ of samenwerking met relaties en onderneemt de benodigde acties.

**Resultaat:** *Relaties beheerd zodanig dat het relatienetwerk is onderhouden en uitgebreid. Relaties zijn tevreden over de onderhouden contacten.*

### 4. Werkprocessen verbeteren

- Signaleert trends, ontwikkelingen en knelpunten in de uitvoering van het beleid en vertaalt deze naar voorstellen voor aanpassing van het vastgestelde beleid.
- Adviseert het management met betrekking tot beleid, consequenties en oplossingen.
- Coördineert de implementatie van verbeteringen, in overleg met de leidinggevende.

**Resultaat:** *Werkprocessen verbeterd zodanig dat werkzaamheden efficiënter, effectiever en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het mede vormgeven van het afdelingsbeleid, bij het coördineren van processen, bij het beheren van relaties en bij het verbeteren van de werkprocessen.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de adviezen en de bijdrage aan het afdelingsbeleid, over de kwaliteit van de planning, de coördinatie, het relatiebeheer en over de kwaliteit van de verbetervoorstellen.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemeen theoretische kennis van het beleidsterrein, gemeentelijk beleid en uitvoeringsregels.
- Kennis van en vaardigheid in de toepassing van planningsmethodieken.
- Kennis van en inzicht in relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in financiële, organisatorische en technische aspecten van het werk.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie, daarbuiten en van andere overheidsinstanties.
- Vaardigheid in het coördineren van processen.
- Vaardigheid in het opstellen en toetsen van adviezen en voorstellen.
- Vaardigheid in het adviseren.

## 6) CONTACTEN

- Met leidinggevenden en medewerkers over de resultaten van analyses en onderzoek om te adviseren.
- Met in- en externen over de planning en (voortgang in de) uitvoering van de werkzaamheden om af te stemmen en afspraken te maken.
- Met externe relaties om contacten te onderhouden en uit te breiden.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Afdelingsbeleid mede vormgegeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar mogelijkheden.</li> <li>• Medewerkers, materiaal en/ of middelen zo efficiënt mogelijk ingepland.</li> <li>• Rekening gehouden met meespelende criteria, zoals aan- en afwezigheid, materiaal en kwaliteit.</li> <li>• Tijdigheid en volledigheid van opgehaalde informatie en aangevraagde offertes.</li> <li>• Correcte en volledige begroting.</li> </ul>
Processen gecoördineerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processen tijdig en volledig gecoördineerd, volgens afgesproken procedures.</li> <li>• Afwijkingen tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Acties tijdig en juist genomen.</li> <li>• Juist gestelde prioriteiten, duidelijk gecommuniceerd.</li> <li>• In- en externe betrokkenen tevreden over heldere afspraken en communicatie.</li> </ul>
Relaties beheerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe relaties binnengehaald.</li> <li>• Bestaande relaties behouden.</li> <li>• Relaties tevreden over informatievoorziening en onderhouden contact.</li> </ul>
Werkprocessen verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Kwalitatief goede verbetervoorstellen gedaan.</li> <li>• Relevante en volledige voorstellen voor beleidsaanpassing.</li> <li>• Implementatie van verbeteringen gecoördineerd.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> </ul>

	resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>· Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>· Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>· Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>· Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>· Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Omgevingsbewustzijn	Niveau 1: Informeert zich over maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Praat mee tijdens gesprekken over actuele ontwikkelingen op maatschappelijk, politiek en economisch gebied.</li> <li>· Volgt met regelmaat de actualiteiten om maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen te ontdekken.</li> <li>· Toont zich desgevraagd op de hoogte van de laatste maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.</li> <li>· Praat over allerlei verschillende maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.</li> <li>· Informeert bij anderen naar hun visie op maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.</li> </ul>
5. Plannen en organiseren	Niveau 1: Organiseert het eigen werk op effectieve wijze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Organiseert en documenteert zijn/haar werk zodanig dat hij/zij en anderen zaken snel kunnen terugvinden.</li> <li>· Stelt plannen op voor het eigen werk binnen de daartoe gestelde kaders.</li> <li>· Maakt een haalbare tijdsplanning voor de taken die hij/zij uitvoert.</li> <li>· Inventariseert welke activiteiten nodig zijn om het doel te bereiken.</li> <li>· Bepaalt in overleg met eindverantwoordelijke welke activiteit prioriteit heeft.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Procescoördinator D

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Procescoördinator A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het voeren van de gemeentelijke regierol in de uitvoeringspraktijk van processen binnen de gemeentelijke organisatie en het signaleren en verbeteren van knelpunten hierin.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Processen mede vormgeven

- Signaleert (beleids)ontwikkelingen, –verschuivingen en knelpunten binnen het aandachtsgebied op landelijk, regionaal en lokaal niveau, verricht onderzoek en verzamelt in- en externe gegevens ten behoeve van beleidsontwikkeling.
- Interpreteert en analyseert informatie en vertaalt verzamelde gegevens, wettelijke regelingen, signalen en knelpunten naar de gemeentelijke situatie.
- Vertaalt de informatie naar meerjarenplannen en afdelingsbeleid en geeft hieraan vorm (op het gebied van planning, kosten, doorlooptijd et cetera).
- Draagt verantwoording voor effectieve en efficiënte werkprocessen en plant hiertoe de werkzaamheden, mensen en bijbehorende middelen in.
- Verzamelt bijbehorende informatie, vraagt offertes aan en beoordeelt deze.
- Stelt de bijbehorende begroting op.
- Levert managementinformatie aan.

**Resultaat:** *Processen mede vormgegeven zodanig dat ontwikkelingen zijn gesignaleerd en geanalyseerd en beleid tijdig en correct is ontwikkeld.*

### 2. Multidisciplinaire processen coördineren

- Regisseert multidisciplinaire processen op hoofdniveau binnen de gemeente.
- Stemt af met in- en externe betrokkenen/ partijen en stuurt deze aan.
- Maakt afspraken met in- en externe leveranciers omtrent mensen en middelen.
- Bewaakt het nakomen van afspraken, de voortgang en kwaliteit conform afgesproken procedures en stuurt bij in geval van afwijkingen.
- Monitort de bijbehorende begroting en signaleert overschrijdingen.
- Fungeert als aanspreekpunt voor de te coördineren activiteiten.

**Resultaat:** *Multidisciplinaire processen gecoördineerd zodanig dat de activiteiten tijdig, efficiënt en conform gestelde normen en richtlijnen uitgevoerd worden.*

### 3. Relaties beheren

- Legt en onderhoudt actief contacten met relaties; breidt het netwerk gericht uit.
- Sluit contracten af en fungeert als contractpartner.
- Rapporteert over de voortgang en behaalde/ te verwachten resultaten met daarin opgenomen de te nemen maatregelen.
- Signaleert klachten en/ of knelpunten in de dienstverlening en/ of samenwerking met relaties en onderneemt de benodigde acties.

**Resultaat:** *Relaties beheerd zodanig dat het relatienetwerk is onderhouden en uitgebreid. Relaties zijn tevreden over de onderhouden contacten.*

### 4. (Beleids)processen verbeteren

- Signaleert trends, ontwikkelingen en knelpunten in de uitvoering van beleid en vertaalt deze naar voorstellen voor aanpassing van het vastgesteld beleid.
- Stelt in en begeleidt onderzoeken door gemeentelijke afdelingen en externe instanties naar aanleiding van knelpunten in het beleid en vertaalt deze in te nemen acties en maatregelen.
- Adviseert over de integrale toepassing van bestuurlijke en ambtelijke procedures, beleid, consequenties en oplossingen.
- Coördineert de implementatie van verbeteringen.

**Resultaat:** *(Beleids)processen verbeterd zodanig dat werkzaamheden efficiënter, effectiever en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het mede vormgeven van processen, bij het coördineren van multidisciplinaire processen, bij het beheren van relaties en bij het verbeteren van (beleids)processen.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.



- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de bruikbaarheid van de adviezen en (de bijdrage aan) de vormgeving van processen, de coördinatie, het relatiebeheer en de (beleids)voorstellen.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede en gespecialiseerde theoretische kennis van het aandachtsgebied en aanverwante (beleids)terreinen.
- Kennis van en vaardigheid in de toepassing van planningsmethodieken.
- Kennis van en inzicht in relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in financiële, organisatorische en technische aspecten van het werk.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie, daarbuiten en van andere overheidsinstanties.
- Vaardigheid in het coördineren van processen.
- Vaardigheid in het opstellen en toetsen van adviezen en voorstellen.
- Vaardigheid in het adviseren.

## 6) CONTACTEN

- Met leidinggevenden en medewerkers over de resultaten van analyses en onderzoek om af te stemmen en te adviseren.
- Met in- en externen over de planning en de (voortgang in de) uitvoering van de werkzaamheden om af te stemmen en afspraken te maken.
- Met externe relaties om contacten te onderhouden en uit te breiden.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Processen mede vormgegeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar mogelijkheden.</li> <li>• Medewerkers, materiaal en/ of middelen zo efficiënt mogelijk ingepland.</li> <li>• Rekening gehouden met meespelende criteria, zoals aan- en afwezigheid, materiaal en kwaliteit.</li> <li>• Tijdigheid en volledigheid van opgehaalde informatie en aangevraagde offertes.</li> <li>• Correcte en volledige begroting.</li> </ul>
Multidisciplinaire processen gecoördineerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multidisciplinaire processen tijdig en volledig gecoördineerd, volgens afgesproken procedures.</li> <li>• Afwijkingen tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Acties tijdig en juist genomen.</li> <li>• Juist gestelde en duidelijk gecommuniceerde prioriteiten.</li> <li>• In- en externe betrokkenen tevreden over heldere afspraken en communicatie.</li> </ul>
Relaties beheerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe relaties binnengehaald.</li> <li>• Bestaande relaties behouden.</li> <li>• Relaties tevreden over informatievoorziening en onderhouden contact.</li> </ul>
(Beleids)processen verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Kwalitatief goede verbetervoorstellen gedaan.</li> <li>• Relevante en volledige voorstellen voor beleidsaanpassing.</li> <li>• Implementatie van verbeteringen gecoördineerd.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> </ul>

	ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiseert doelen.</li> <li>Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>

#### GENERIEKE COMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Omgevingsbewustzijn	Niveau 2: Maakt op eigen initiatief gebruik van zijn/haar kennis van maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen, en deelt deze kennis met medewerkers/ collega's.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verwerkt actuele maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen in voorstellen die hij/zij doet.</li> <li>Past zijn/haar kennis van maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen toe op de eigen werksituatie.</li> <li>Komt met ideeën over de manier waarop maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen kunnen worden toegepast op het eigen functiegebied.</li> <li>Deelt zijn/haar kennis over relevante maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen met medewerkers/ collega's.</li> <li>Attendeert anderen binnen zijn/haar directe werkomgeving op voor hen relevante maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.</li> </ul>
5. Plannen en organiseren	Niveau 2: Plant en organiseert zelfstandig en op eigen initiatief het eigen werk op effectieve wijze, mede in afstemming met anderen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt voor het eigen werk prioriteiten en handelt daarnaar.</li> <li>Geeft in een planning aan wanneer medewerkers/ collega's iets moeten opleveren en aan welke voorwaarden deze moeten voldoen.</li> <li>Stemt door hem/haar aangebrachte wijzigingen in een planning af met alle relevante partijen.</li> <li>Houdt bij het opstellen van een planning rekening met factoren die deze planning negatief zouden kunnen beïnvloeden.</li> <li>Ontwikkelt vooraf oplossingen om mogelijke belemmeringen ten aanzien van het bereiken van een doel, weg te nemen.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Procescoördinator E

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Procescoördinator A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het optimaliseren van het aandachtsgebied, middels het voeren van de gemeentelijke regierol in de uitvoeringspraktijk van processen binnen de gemeentelijke organisatie en het signaleren en verbeteren van knelpunten hierin.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Processen vormgeven / integraal advies geven

- Signaleert (beleids)ontwikkelingen, –verschuivingen en knelpunten binnen het integraal aandachtsgebied op landelijk, regionaal en lokaal niveau, verricht onderzoek en verzamelt in- en externe gegevens ten behoeve van integrale beleidsontwikkeling.
- Interpreteert en analyseert informatie en vertaalt verzamelde gegevens, wettelijke regelingen, signalen en knelpunten naar de gemeentelijke situatie.
- Vertaalt de informatie naar meerjarenplannen. Fungeert als sparringpartner voor het management op het integrale aandachtsgebied. Adviseert over de ontwikkeling en formulering van inhoudelijk beleid en vertaalt beleidskaders naar een inhoudelijke beleids- en visieontwikkeling op het eigen terrein in relatie tot andere beleidsterreinen.
- Draagt verantwoording voor effectieve en efficiënte werkprocessen en plant hiertoe de werkzaamheden, mensen en bijbehorende middelen in.
- Verzamelt bijgehorende informatie en vraagt offertes aan en beoordeelt deze.
- Stelt de bijbehorende begroting op.
- Levert managementinformatie aan.

**Resultaat:** *Processen vormgegeven en integraal advies gegeven zodanig dat ontwikkelingen zijn gesignaleerd en geanalyseerd en beleid tijdig en correct is ontwikkeld.*

### 2. Multidisciplinaire processen coördineren

- Regisseert multidisciplinaire processen met een politiek-bestuurlijke gevoeligheid op hoofdniveau binnen de gemeente .
- Stemt af met in- en externe betrokkenen en partijen en stuurt deze aan.
- Maakt afspraken met in- en externe leveranciers omtrent mensen en middelen.
- Bewaakt het nakomen van afspraken, de voortgang en kwaliteit conform afgesproken procedures en stuurt bij in geval van afwijkingen.
- Monitort de bijbehorende begroting en signaleert overschrijdingen.
- Fungeert als aanspreekpunt voor de te coördineren activiteiten.

**Resultaat:** *Multidisciplinaire processen gecoördineerd zodanig dat de activiteiten tijdig, efficiënt en conform gestelde normen en richtlijnen uitgevoerd worden.*

### 3. Relaties beheren

- Initieert en bouwt netwerken op en fungeert als contactpersoon voor relevante in- en externe relaties.
- Sluit contracten af en fungeert als contractpartner.
- Rapporteert over de voortgang en behaalde/ te verwachten resultaten met daarin opgenomen de te nemen maatregelen.
- Signaleert klachten en/ of knelpunten in de dienstverlening en/ of samenwerking met relaties en onderneemt de benodigde acties.

**Resultaat:** *Relaties beheerd zodanig dat het relatiernetwerk is onderhouden en uitgebreid. Relaties zijn tevreden over de onderhouden contacten.*

### 4. Integrale (beleids)processen verbeteren

- Signaleert trends, ontwikkelingen en knelpunten in de uitvoering van het strategisch beleid en vertaalt deze naar voorstellen voor aanpassing van het vastgesteld beleid.
- Stelt in en begeleidt onderzoeken door gemeentelijke afdelingen en externe instanties naar aanleiding van knelpunten in het beleid en vertaalt deze in te nemen acties en maatregelen.
- Adviseert over de integrale toepassing van bestuurlijke en ambtelijke procedures, beleid, consequenties en oplossingen.
- Coördineert de implementatie van verbeteringen.

**Resultaat:** *Integrale (beleids)processen verbeterd zodanig dat werkzaamheden efficiënter, effectiever en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het vormgeven van processen, bij het integraal adviseren, bij het coördineren van multidisciplinaire processen, bij het beheren van relaties en bij het verbeteren van (strategische beleids)processen.

- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de bruikbaarheid van de adviezen en (de bijdrage aan) het strategisch beleid, de coördinatie, het relatiebeheer en de (beleids)voorstellen.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede en gespecialiseerde theoretische kennis van het aandachtsgebied en aanverwante (beleids)terreinen.
- Kennis van en vaardigheid in de toepassing van planningsmethodieken.
- Kennis van en inzicht in relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in financiële, organisatorische en technische aspecten van het werk.
- Diepgaand inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie, daarbuiten en van andere overheidsinstanties.
- Vaardigheid in het coördineren van integrale processen.
- Vaardigheid in het opstellen en toetsen van adviezen en voorstellen.
- Vaardigheid in het adviseren op alle niveaus.

## 6) CONTACTEN

- Met leidinggevend en medewerkers over de resultaten van analyses en onderzoek om af te stemmen en te adviseren.
- Met in- en externen over de planning en de (voortgang in de) uitvoering van de werkzaamheden om af te stemmen en afspraken te maken.
- Met externe relaties om contacten te onderhouden en uit te breiden.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Processen vormgegeven / integraal advies gegeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar mogelijkheden.</li> <li>• Medewerkers, materiaal en/ of middelen zo efficiënt mogelijk ingepland.</li> <li>• Rekening gehouden met meespelende criteria, zoals aan- en afwezigheid, materiaal en kwaliteit.</li> <li>• Tijdigheid en volledigheid van opgehaalde informatie en aangevraagde offertes.</li> <li>• Correcte en volledige begroting.</li> </ul>
Multidisciplinaire processen gecoördineerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multidisciplinaire processen met een politiek-bestuurlijke gevoeligheid tijdig en volledig gecoördineerd, volgens afgesproken procedures.</li> <li>• Afwijkingen tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Acties tijdig en juist genomen.</li> <li>• Juist gestelde en duidelijk gecommuniceerde prioriteiten.</li> <li>• In- en externe betrokkenen tevreden over heldere afspraken en communicatie.</li> </ul>
Relaties beheerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe relaties binnengehaald.</li> <li>• Bestaande relaties behouden.</li> <li>• Relaties tevreden over informatievoorziening en onderhouden contact.</li> </ul>
Integrale (beleids)processen verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Kwalitatief goede verbetervoorstellen gedaan.</li> <li>• Relevante en volledige voorstellen voor beleidsaanpassing.</li> <li>• Implementatie van verbeteringen gecoördineerd.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>

2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>

#### GENERIEKE COMPETENTIES

<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Omgevingsbewustzijn	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om zich op de hoogte te houden van maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen en deze kennis te benutten, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussieert met medewerkers/ collega's over de mogelijke gevolgen van maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen voor het eigen organisatieonderdeel.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's om zich op de hoogte te stellen van maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.</li> <li>• Treedt op als vraagbaak voor medewerkers/ collega's met betrekking tot maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.</li> <li>• Organiseert gesprekken met en/of tussen medewerkers/ collega's over maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.</li> <li>• Deelt zijn/haar kennis van maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen met medewerkers/ collega's.</li> </ul>
5. Plannen en organiseren	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving tot plannen en organiseren. Vertoont voorbeeldgedrag door op effectieve wijze meerdere activiteiten te coördineren of op elkaar af te stemmen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteunt medewerkers/ collega's bij het plannen en organiseren van hun projecten/ activiteiten.</li> <li>• Geeft tools en tips aan medewerkers/ collega's over hoe zij efficiënter met hun tijd om kunnen gaan.</li> <li>• Stemt werkzaamheden en planningen van diverse projecten/ activiteiten op elkaar af.</li> <li>• Verdeelt zijn/haar aandacht tussen verschillende projecten/ activiteiten.</li> <li>• Past zijn/haar plan van aanpak aan zodra zich ontwikkelingen voordoen die op de (project)doelen van invloed kunnen zijn.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Procescoördinator F

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Procescoördinator A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het optimaliseren van het aandachtsgebied, middels het voeren van de gemeentelijke regierol in de uitvoeringspraktijk van processen binnen de gemeentelijke organisatie en het signaleren en verbeteren van knelpunten hierin.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Processen vormgeven / integraal advies geven

- Signaleert (beleids)ontwikkelingen, –verschuivingen en knelpunten binnen het integraal aandachtsgebied op (intern)nationaal, regionaal en lokaal niveau, verricht onderzoek en verzamelt in- en externe gegevens ten behoeve van strategische beleidsontwikkeling.
- Interpreteert en analyseert informatie en vertaalt verzamelde gegevens, wettelijke regelingen, signalen en knelpunten naar de gemeentelijke situatie.
- Vertaalt de informatie naar meerjarenplannen. Fungeert als sparringpartner voor het management op het integrale aandachtsgebied. Adviseert over de ontwikkeling en formulering van inhoudelijk beleid en vertaalt (strategische) kaders naar een geïntegreerde inhoudelijke beleids- en visieontwikkeling.
- Draagt verantwoording voor effectief en efficiënte werkprocessen en plant hiertoe de werkzaamheden, mensen en bijbehorende middelen in.
- Verzamelt bijbehorende informatie en vraagt offertes aan en beoordeelt deze.
- Stelt de bijbehorende begroting op.
- Levert managementinformatie aan.

**Resultaat:** *Processen vormgegeven en integraal advies gegeven zodanig dat ontwikkelingen zijn gesignaleerd en geanalyseerd en beleid tijdig en correct is ontwikkeld.*

### 2. Multidisciplinaire processen coördineren

- Regisseert multidisciplinaire processen met een politiek-bestuurlijke gevoeligheid op hoofdniveau binnen de gemeente .
- Stemt af met in- en externe betrokkenen en partijen en stuurt deze aan.
- Maakt afspraken met in- en externe leveranciers omtrent mensen en middelen.
- Bewaakt het nakomen van afspraken, de voortgang en kwaliteit conform afgesproken procedures en stuurt bij in geval van afwijkingen.
- Monitort de bijbehorende begroting en signaleert overschrijdingen.
- Fungeert als aanspreekpunt voor de te coördineren activiteiten.

**Resultaat:** *Multidisciplinaire processen gecoördineerd zodanig dat de activiteiten tijdig, efficiënt en conform gestelde normen en richtlijnen uitgevoerd worden.*

### 3. Relaties beheren

- Initieert en bouwt netwerken op en fungeert als contactpersoon voor relevante in- en externe relaties.
- Sluit contracten af en fungeert als contractpartner.
- Rapporteert over de voortgang en behaalde/ te verwachten resultaten met daarin opgenomen de te nemen maatregelen.
- Signaleert klachten en/ of knelpunten in de dienstverlening en/ of samenwerking met relaties en onderneemt de benodigde acties.

**Resultaat:** *Relaties beheerd zodanig dat het relatienetwerk is onderhouden en uitgebreid. Relaties zijn tevreden over de onderhouden contacten.*

### 4. (Strategische beleids)processen verbeteren

- Signaleert trends, ontwikkelingen en knelpunten in de uitvoering van het strategisch beleid en vertaalt deze naar voorstellen voor aanpassing van het vastgesteld beleid.
- Stelt in en begeleidt onderzoeken door gemeentelijke afdelingen en externe instanties naar aanleiding van knelpunten in het beleid en vertaalt deze in te nemen acties en maatregelen.
- Adviseert over de integrale toepassing van bestuurlijke en ambtelijke procedures, beleid, consequenties en oplossingen.
- Coördineert de implementatie van verbeteringen.

**Resultaat:** *(Strategische beleids)processen verbeterd zodanig dat werkzaamheden efficiënter, effectiever en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het vormgeven van processen, bij het integraal adviseren, bij het coördineren van

multidisciplinaire processen, bij het beheren van relaties en bij het verbeteren van (strategische beleids)processen.

- Strategische uitgangspunten, organisatiebeleid en resultaatafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de bruikbaarheid van de adviezen en (de bijdrage aan) het strategisch beleid, de coördinatie, het relatiebeheer en de (beleids)voorstellen.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede en gespecialiseerde theoretische kennis van het aandachtsgebied en aanverwante (beleids)terreinen.
- Kennis van en vaardigheid in de toepassing van planningsmethodieken.
- Kennis van en inzicht in relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in financiële, organisatorische en technische aspecten van het werk.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie, daarbuiten en van andere overheidsinstanties.
- Vaardigheid in het coördineren van processen.
- Vaardigheid in het opstellen en toetsen van adviezen en voorstellen.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in het ontwikkelen, uitdragen en verdedigen van beleid.

## 6) CONTACTEN

- Met leidinggevenden en medewerkers over de resultaten van analyses en onderzoek om af te stemmen en te adviseren.
- Met in- en externen over de planning en de (voortgang in de) uitvoering van de werkzaamheden om af te stemmen en afspraken te maken.
- Met in- en externen om tot samen- en medewerking te komen, beleid en standpunten uit te dragen, te verdedigen en draagvlak te creëren.
- Met externe relaties om contacten te onderhouden en uit te breiden.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Processen vormgegeven / integraal advies gegeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar mogelijkheden.</li> <li>• Medewerkers, materiaal en/ of middelen zo efficiënt mogelijk ingepland.</li> <li>• Rekening gehouden met meespelende criteria, zoals aan- en afwezigheid, materiaal en kwaliteit.</li> <li>• Tijdigheid en volledigheid van opgehaalde informatie en aangevraagde offertes.</li> <li>• Correcte en volledige begroting.</li> </ul>
Multidisciplinaire processen gecoördineerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multidisciplinaire processen met een politiek-bestuurlijke gevoeligheid tijdig en volledig gecoördineerd, volgens afgesproken procedures.</li> <li>• Afwijkingen tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Acties tijdig en juist genomen.</li> <li>• Juist gestelde en duidelijk gecommuniceerde prioriteiten.</li> <li>• In- en externe betrokkenen tevreden over heldere afspraken en communicatie.</li> </ul>
Relaties beheerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe relaties binnengehaald.</li> <li>• Bestaande relaties behouden.</li> <li>• Relaties tevreden over informatievoorziening en onderhouden contact.</li> </ul>
(Strategische beleids)processen verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Kwalitatief goede verbetervoorstellen gedaan.</li> <li>• Relevante en volledige voorstellen voor beleidsaanpassing.</li> <li>• Implementatie van verbeteringen gecoördineerd.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking</li> </ul>

		bevorderen. • Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Omgevingsbewustzijn	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om zich op de hoogte te houden van maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen en deze kennis te benutten, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussieert met medewerkers/ collega's over de mogelijke gevolgen van maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen voor het eigen organisatieonderdeel.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's om zich op de hoogte te stellen van maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.</li> <li>• Treedt op als vraagbaak voor medewerkers/ collega's met betrekking tot maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.</li> <li>• Organiseert gesprekken met en/of tussen medewerkers/ collega's over maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen.</li> <li>• Deelt zijn/haar kennis van maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen met medewerkers/ collega's.</li> </ul>
5. Plannen en organiseren	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving tot plannen en organiseren. Vertoont voorbeeldgedrag door op effectieve wijze meerdere activiteiten te coördineren of op elkaar af te stemmen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteunt medewerkers/ collega's bij het plannen en organiseren van hun projecten/ activiteiten.</li> <li>• Geeft tools en tips aan medewerkers/ collega's over hoe zij efficiënter met hun tijd om kunnen gaan.</li> <li>• Stemt werkzaamheden en planningen van diverse projecten/ activiteiten op elkaar af.</li> <li>• Verdeelt zijn/haar aandacht tussen verschillende projecten/ activiteiten.</li> <li>• Past zijn/haar plan van aanpak aan zodra zich ontwikkelingen voordoen die op de (project)doelen van invloed kunnen zijn.</li> </ul>



# Module Personele Taken

# Functiebeschrijving Module Personele Taken

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**De module Personele Taken kan worden toegewezen aan een functionaris die naast zijn / haar reguliere werkzaamheden ook hiërarchische bevoegdheden heeft.**

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het aansturen van medewerkers.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 2. Medewerkers aansturen

- Draagt zorg voor een effectieve en efficiënte bezetting.
- Voert periodiek functionerings- en beoordelingsgesprekken en draagt zorg voor de administratieve verwerking hiervan.
- Voert (rechtspositionele) gesprekken met medewerkers en adviseert over te nemen besluiten aan het management.
- Coacht en begeleidt medewerkers, draagt de organisatiecultuur uit en vertoont voorbeeldgedrag.
- Voert gestructureerd werkoverleg met medewerkers en draagt zorg voor een goede communicatie tussen management en medewerkers.
- Ziet toe op de uitvoering van wettelijke richtlijnen o.a. in het kader van Arbowetgeving.

**Resultaat:** Medewerkers aangestuurd zodanig dat de bezetting effectief en efficiënt is ingericht, gesprekken tijdig zijn gevoerd en medewerkers zijn gecoacht en begeleid.

## 4) SPEELRUIMTE

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

## 6) CONTACTEN

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN (aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)
Medewerkers aangestuurd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectieve en efficiënte personeelsbezetting.</li><li>• Gemotiveerde en vakkundige medewerkers.</li></ul>

### GENERIEKE COMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
Leidinggeven	Niveau 2: Geeft op eigen initiatief richting aan anderen in het kader van hun taakvervulling.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geeft de grenzen/ kaders aan waarbinnen iemand dient te functioneren.</li><li>• Geeft op voor de ander begrijpelijke wijze aan welke resultaten verwacht worden in iemands functie/ rol.</li><li>• Bespreekt periodiek prestatie-indicatoren met de individuele medewerkers/ collega's die hij/zij aanstuurt.</li><li>• Stuurt tussentijds bij wanneer de prestaties van medewerkers/ collega's achterblijven.</li><li>• Geeft een medewerker/ collega aan waar</li></ul>

prioriteiten liggen.

# **FUNCTIEFAMILIE DIENSTVERLENING**

## **3.4 FUNCTIEREEKS EDUCATIE**

# Functiebeschrijving Docent A

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functiefamilie:** Dienstverlening

**Functiereeks:** Educatie

**Kenmerken:**

Functie	Werkzaamheden (essentie)
Docent A	Docent A is belast met het ontwikkelen, voorbereiden, geven en evalueren van lessen en / of cursussen.
Docent B	Docent B is belast met het ontwikkelen, voorbereiden, geven en evalueren van lessen en / of cursussen. De functionaris fungeert hierbij als eerste aanspreekpunt binnen de afdeling en coacht en ondersteunt collega's. De functionaris onderhoudt een netwerk van bij de activiteiten betrokken instanties.
Docent C	Docent C is belast met het ontwikkelen van het opleidingsbeleid en de vertaling naar didactische werkvormen en activiteitenprogramma's en het voorbereiden, geven en evalueren van lessen en / of cursussen.

Bovenstaande tabel toont de kern van de betreffende niveaus binnen de functiereeks. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het ontwikkelen, voorbereiden, geven en evalueren van lessen en/ of cursussen.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Les- en/ of cursusstof ontwikkelen en vernieuwen

- Volgt en signaleert relevante ontwikkelingen en behoeften binnen het aandachtsgebied.
- Vertaalt de ontwikkelingen en behoeften in (meerjaren)leerplannen en didactische werkvormen en stemt deze af met leidinggevende en collega's.
- Bepaalt, aan de hand van het leerplan, de inhoud van de les- en cursusactiviteiten, ontwikkelt (delen van) lesmateriaal en cursussen, afgestemd op behoeften en niveaus.
- Past, aan de hand van evaluaties en ontwikkelingen, materialen aan.
- Levert een bijdrage aan ontwikkelingen op het leer- en/ of aandachtsgebied door deelname aan project- en werkgroepen.

**Resultaat:** *Lesstof ontwikkeld en vernieuwd zodanig dat het onderwijs aansluit bij de ontwikkelingen in het aandachtsgebied en bij de behoeften van cursisten.*

### 2. Lessen en cursussen geven

- Bereidt de lessen en cursussen inhoudelijk voor en stemt deze af op het niveau van de groep.
- Verzorgt de les/ cursus, doet voor/ stuurt bij en corrigeert waar nodig.
- Hanteert verschillende didactische werkvormen en leeractiviteiten, aansluitend op de leerdoelen.
- Stimuleert, enthousiasmeert en motiveert cursisten voor het onderwerp.
- Beoordeelt en evalueert gegeven lessen/ cursussen met cursisten en overige betrokkenen; stelt eventueel leerdoelstellingen bij.
- Verricht bijbehorende administratieve werkzaamheden, zoals het opstellen van roosters en rapporten, en draagt zorg voor de bijbehorende correspondentie.

**Resultaat:** *Lessen en cursussen gegeven zodanig dat de opleidingsdoelstellingen zowel in kwalitatief als in kwantitatief opzicht zijn gerealiseerd.*

### 3. Activiteiten en programma's organiseren en realiseren

- Levert op basis van ontwikkelingen een bijdrage aan analyses en ontwikkeling van activiteiten en/ of nieuw aanbod.
- Werkt voorstellen uit in activiteit- of programmabeschrijvingen.
- Overlegt met opdrachtgevers en instanties over organisatie en uitvoering van activiteiten/ programma's.
- Organiseert, voert uit en neemt deel aan activiteiten / programma's, zoals uitvoeringen, workshops en open dagen.

**Resultaat:** *Activiteiten en programma's georganiseerd en gerealiseerd zodanig dat zij ondersteunend zijn aan de primaire werkzaamheden.*

### 4. Informatie verstrekken

- Neemt deel aan diverse overlegvormen.
- Verstreckt relevante werkgerelateerde informatie aan in- en externe betrokkenen.

**Resultaat:** *Informatie verstrekt zodanig dat belanghebbenden tijdig over de juiste informatie beschikken.*

#### 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij de ontwikkeling en vernieuwing van de les- of cursusstof voor wat betreft het eigen aandachtsgebied, bij het aansluiten op het niveau en de beleavingswereld van de cursisten, bij het toepassen van methodieken, bij het maken van plannings en bij het beoordelen van cursisten.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van het doceren, de geleverde bijdrage aan de vernieuwing van het les- of cursusmateriaal en de begeleiding van het leerproces.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Theoretische en praktische vakinhoudelijke, didactische en pedagogische kennis en vaardigheden.
- Inzicht in de taak, organisatie en werkwijze van de werkplek.
- Invoelingsvermogen en sociale vaardigheden.
- Vaardigheid in het overdragen van kennis en vaardigheden.
- Communicatieve vaardigheden.

#### 6) CONTACTEN

- Met cursisten om de leerstof te bespreken en uit te leggen en resultaten c.q. problemen te bespreken.
- Met cursisten en ouders/ verzorgers om de voortgang en ontwikkeling van de leerlingen te bespreken.
- Met collega's over de eigen werkzaamheden in de vorm van collegiale besprekingen/ consultatie.
- Met leidinggevenden en collega's binnen en buiten het eigen team en de eigen afdeling over programma's en vernieuwing om tot onderlinge afstemming en dergelijke te komen.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Les- en cursusstof ontwikkeld en vernieuwd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen en behoeften tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Correcte en geschikte bijdrage aan vertaling naar les-/ cursusstof en materialen.</li> <li>• Zichtbaar bruikbare deelname aan project- en werkgroepen.</li> </ul>
Lessen en cursussen gegeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiaal beschikbaar.</li> <li>• Tevreden cursisten.</li> <li>• Actuele kennis/ vakontwikkeling.</li> </ul>
Activiteiten/ programma's georganiseerd en gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdig en volledig georganiseerde activiteiten/ programma's (bijv. tijdige informatie over agenda en locatie, voldoende faciliteiten, tijdig geattendeerd op deadlines).</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actieve deelname aan overlegmomenten.</li> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> </ul>

BRED KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en</li> </ul>

		resultaten.
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 2: Doet op eigen initiatief voorstellen en onderneemt actie om de kwaliteit van producten en diensten te verhogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doet uit eigen beweging voorstellen om de kwaliteit van producten en/of diensten te verhogen.</li> <li>• Voert eerder geconstateerde verbeterpunten op eigen initiatief door in latere werkzaamheden.</li> <li>• Vraagt anderen om feedback te geven op de kwaliteit van door hem/haar geleverde producten en/of diensten.</li> <li>• Legt kwaliteitsafspraken (met anderen) vast.</li> <li>• Zet zich in zijn/haar werk in om de kwaliteit van eerder geleverde producten en/of diensten een volgende keer te overtreffen.</li> </ul>
5. Coachen	Niveau 2: Draagt op eigen initiatief bij aan de ontwikkeling van medewerkers/ collega's.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft specifieke feedback aan anderen ten behoeve van hun ontwikkeling.</li> <li>• Helpt de ander zich bewust te worden van de eigen sterke en zwakke punten.</li> <li>• Stelt samen met de medewerker/ collega/ coachee een persoonlijk ontwikkelingsplan op, waarin wordt aangegeven welke ontwikkelingsactiviteit wanneer zal worden ondernomen.</li> <li>• Geeft medewerkers/ collega's/ coachees ruimte om een eigen invulling aan taken te geven.</li> <li>• Evalueert periodiek de voortgang van de persoonlijke ontwikkeling met de medewerker/ collega/ coachee.</li> </ul>



# Functiebeschrijving Docent B

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Docent A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het ontwikkelen, voorbereiden, geven en evalueren van lessen en/ of cursussen.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Les-, cursus- en examenstof ontwikkelen en vernieuwen

- Volgt, signaleert en analyseert ontwikkelingen en behoeften binnen het aandachtsgebied.
- Vertaalt de ontwikkelingen en behoeften in (meerjaren)leerplannen en didactische werkvormen en stemt deze af met leidinggevende en collega's.
- Bepaalt, aan de hand van het leerplan, de inhoud van de les- en cursusactiviteiten en ontwikkelt lesmateriaal en cursussen, afgestemd op behoeften en niveaus.
- Past, aan de hand van evaluaties en ontwikkelingen, materialen aan.
- Ontwikkelt en vernieuwt examenstof.
- Levert een bijdrage aan ontwikkelingen op het leer- en/ of aandachtsgebied door deelname aan of het leiden van project- en werkgroepen.

**Resultaat:** Les-, cursus- en examenstof ontwikkeld en vernieuwd zodanig dat het onderwijs aansluit bij de ontwikkelingen in het aandachtsgebied en bij de behoeften van cursisten.

### 2. Lessen en cursussen geven

- Bereidt de lessen en cursussen inhoudelijk voor en stemt deze af op het niveau van de groep.
- Verzorgt de les/ cursus, doet voor/ stuurt bij en corrigeert waar nodig.
- Hanteert verschillende didactische werkvormen en leeractiviteiten, aansluitend op de leerdoelen.
- Stimuleert, enthousiasmeert en motiveert cursisten voor het onderwerp.
- Beoordeelt en evalueert gegeven lessen/ cursussen met cursisten en overige betrokkenen; stelt eventueel leerdoelstellingen bij.
- Verricht bijbehorende administratieve werkzaamheden, zoals het opstellen van roosters en rapporten, en draagt zorg voor de bijbehorende correspondentie.

**Resultaat:** Lessen en cursussen gegeven zodanig dat de opleidingsdoelstellingen zowel in kwalitatief als in kwantitatief opzicht zijn gerealiseerd.

### 3. Activiteiten en programma's organiseren en realiseren

- Levert op basis van ontwikkelingen een bijdrage aan analyses en de ontwikkeling van activiteiten en/ of nieuw aanbod.
- Werkt voorstellen uit in activiteit- of programmabeschrijvingen.
- Overlegt met opdrachtgevers en instanties over organisatie en uitvoering van activiteiten/ programma's.
- Organiseert, voert uit en neemt deel aan activiteiten/ programma's, zoals uitvoeringen, workshops en open dagen.

**Resultaat:** Activiteiten en programma's georganiseerd en gerealiseerd zodanig dat zij ondersteunend zijn aan de primaire werkzaamheden.

### 4. Netwerk uitbreiden en onderhouden

- Onderhoudt het netwerk van bij de activiteiten betrokken instanties en breidt het netwerk waar nodig uit.
- Vertegenwoordigt de eigen organisatie binnen het netwerk.
- Organiseert en initieert, samen met of ten behoeve van het netwerk, gemeente- of regio-overstijgende activiteiten en/ of programma's.
- Bewaakt afspraken met betrekking tot begroting, planning en inzet.

**Resultaat:** Netwerk onderhouden en uitgebreid en activiteiten en/ of programma's geïnitieerd, georganiseerd en gerealiseerd zodanig dat de eigen organisatie wordt geprofileerd en gepositioneerd.

### 5. Informatie verstrekken

- Verstrekt relevante werkgerelateerde informatie aan in- en externe betrokkenen.
- Neemt deel aan diverse overlegvormen, waaronder het beleidsoverleg van de afdeling.

**Resultaat:** Informatie verstrekt zodanig dat belanghebbenden tijdig over de juiste informatie beschikken.

### 6. Deskundigheid bevorderen

- Fungeert als aanspreekpunt voor de afdeling voor adviezen en informatie.
- Draagt zorg voor de inhoudelijke begeleiding en coaching van collega's.
- Ondersteunt collega's bij het ontwikkelen van lesstof.

**Resultaat:** Deskundigheid bevordert zodanig dat betrokkenen tijdig over de juiste en actuele informatie en adviezen beschikken en begeleiding gegeven is.

#### 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij de ontwikkeling en vernieuwing van de les- en cursusstof voor wat betreft het eigen aandachtsgebied, bij het leiden van werk-/ projectgroepen, bij het aansluiten op het niveau en de belevingswereld van de cursisten, bij het toepassen van methodieken, bij het maken van planningen en bij het beoordelen van cursisten.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van het doceren, de vernieuwing van het les- en cursusmateriaal, de begeleiding van het leerproces en het initiëren en realiseren van activiteiten en programma's in samenwerking met het relevante netwerk.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Theoretische en praktische vakinhoudelijke, didactische en pedagogische kennis en vaardigheden.
- Inzicht in de taak, organisatie en werkwijze van de werkplek.
- Invoelingsvermogen en sociale vaardigheden.
- Vaardigheid in het overdragen van kennis en vaardigheden.
- Communicatieve vaardigheden.
- Organisatorische vaardigheden voor het organiseren van gemeente- of regio-overstijgende activiteiten en/ of programma's.

#### 6) CONTACTEN

- Met cursisten om de leerstof te bespreken en uit te leggen en resultaten c.q. problemen te bespreken.
- Met cursisten en ouders/ verzorgers om de voortgang en ontwikkeling van de leerlingen te bespreken.
- Met collega's over de eigen werkzaamheden in de vorm van collegiale besprekingen/ consultatie.
- Met leidinggevenden en collega's binnen en buiten het eigen team en de eigen afdeling over programma's en vernieuwing om tot onderlinge afstemming en dergelijke te komen.
- Met het netwerk (instanties) om gezamenlijke activiteiten en programma's te organiseren en te realiseren.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Lessen, cursussen en examens ontwikkeld en vernieuwd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen en behoeften tijdig gesignaleerd, geanalyseerd en vertaald naar (meerjaren)leerplannen.</li> <li>• Correcte en geschikte vertaling naar lesstof en materialen.</li> <li>• Examens ontwikkeld conform kwalificatietermen.</li> <li>• Zichtbaar bruikbare deelname en/ of leiding aan project- en werkgroepen.</li> </ul>
Lessen en cursussen gegeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiaal beschikbaar.</li> <li>• Tevreden cursisten.</li> <li>• Actuele kennis/ vakontwikkeling.</li> </ul>
Activiteiten en programma's georganiseerd en gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdig en volledig georganiseerde activiteiten (bijv. tijdige informatie over agenda en locatie, voldoende faciliteiten, tijdig geattendeerd op deadlines).</li> </ul>
Netwerk onderhouden en uitgebreid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevante relaties binnen het netwerk onderhouden (een goede, samenwerkingsgerichte relatie).</li> <li>• Relevante instanties binnen het netwerk betrokken.</li> <li>• Gemeente-/ regio-overstijgende activiteiten en programma's geïnitieerd, georganiseerd en gerealiseerd, gericht op profilering van de eigen activiteiten en een goede positionering binnen en buiten het netwerk.</li> <li>• Activiteiten en programma's binnen begroting en conform afspraken inzake planning en inzet.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Actieve deelname aan overlegmomenten.</li> </ul>
Deskundigheid bevordert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collega's tijdig het juiste advies ontvangen en/ of ondersteuning gekregen.</li> <li>• Actuele kennis.</li> </ul>

<b>BREDA KERNCOMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 2: Doet op eigen initiatief voorstellen en onderneemt actie om de kwaliteit van producten en diensten te verhogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doet uit eigen beweging voorstellen om de kwaliteit van producten en/of diensten te verhogen.</li> <li>• Voert eerder geconstateerde verbeterpunten op eigen initiatief door in latere werkzaamheden.</li> <li>• Vraagt anderen om feedback te geven op de kwaliteit van door hem/haar geleverde producten en/of diensten.</li> <li>• Legt kwaliteitsafspraken (met anderen) vast.</li> <li>• Zet zich in zijn/haar werk in om de kwaliteit van eerder geleverde producten en/of diensten een volgende keer te overtreffen.</li> </ul>
5. Coachen	Niveau 2: Draagt op eigen initiatief bij aan de ontwikkeling van medewerkers/ collega's.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft specifieke feedback aan anderen ten behoeve van hun ontwikkeling.</li> <li>• Helpt de ander zich bewust te worden van de eigen sterke en zwakte punten.</li> <li>• Stelt samen met de medewerker/ collega/ coachee een persoonlijk ontwikkelingsplan op, waarin wordt aangegeven welke ontwikkelingsactiviteit wanneer zal worden ondernomen.</li> <li>• Geeft medewerkers/ collega's/ coachees ruimte om een eigen invulling aan taken te geven.</li> <li>• Evalueert periodiek de voortgang van de persoonlijke ontwikkeling met de medewerker/ collega/ coachee.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Docent C

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Docent A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het ontwikkelen van het opleidingsbeleid en het ontwikkelen, voorbereiden, geven en evalueren van lessen en/ of cursussen.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Opleidingsbeleid ontwikkelen en vernieuwen

- Signaleert (beleids)ontwikkelingen, –verschuivingen en knelpunten binnen het aandachtsgebied op landelijk, regionaal en lokaal niveau, verricht onderzoek en verzamelt in- en externe gegevens ten behoeve van beleidsontwikkeling.
- Interpreteert en analyseert informatie en vertaalt verzamelde gegevens, wettelijke regelingen, signalen en knelpunten naar de gemeentelijke situatie.
- Vertaalt ontwikkelingen en behoeften naar opleidingsbeleid en in onderwijs-/ leerplannen en didactische werkvormen.
- Ontwikkelt, aan de hand van het leerplan, lesmateriaal en cursussen, afgestemd op behoeften en niveaus.
- Past, aan de hand van evaluaties en ontwikkelingen, materialen aan.
- Ontwikkelt examens aan de hand van de geldende kwalificatietermen.
- Levert een bijdrage aan ontwikkelingen op het leer- en/ of aandachtsgebied door het leiden van project- en werkgroepen.

**Resultaat:** *Opleidingsbeleid en lesstof ontwikkeld en vernieuwd zodanig dat het onderwijs aansluit bij de ontwikkelingen binnen het aandachtsgebied en bij de behoeften van cursisten.*

### 2. Lessen en cursussen geven

- Verzorgt de inkoop van opleidingen en trainingen aan de hand van het opleidingsplan.
- Bereidt lessen en cursussen inhoudelijk voor en stemt deze af op het niveau van de groep.
- Verzorgt de les/ cursus, doet voor/ stuurt bij en corrigeert waar nodig.
- Hanteert verschillende didactische werkvormen en leeractiviteiten, aansluitend op de leerdoelen.
- Stimuleert, enthousiasmeert en motiveert cursisten voor het onderwerp.
- Beoordeelt en evalueert gegeven cursussen met cursisten en overige betrokkenen; stelt eventueel leerdoelstellingen bij.
- Verricht bijbehorende administratieve werkzaamheden, zoals het opstellen van roosters en rapporten, en draagt zorg voor de bijbehorende correspondentie.

**Resultaat:** *Lessen en cursussen gegeven zodanig dat de opleidingsdoelstellingen zowel in kwalitatief als in kwantitatief opzicht zijn gerealiseerd.*

### 3. Activiteitenprogramma's ontwikkelen en realiseren

- Ontwikkelt nieuwe opleidingsprogramma's en/ of het opleidingsaanbod op basis van trends en ontwikkelingen (maatschappelijk, wettelijk) binnen het werkveld/ aandachtsgebied.
- Werkt voorstellen uit in activiteiten/ programmabeschrijvingen en schakelt anderen in voor de uitvoering hiervan.
- Overlegt met opdrachtgevers en instanties over organisatie en uitvoering van activiteiten/ programma's en over begroting, planning en inzet.
- Volgt de uitvoering en stuurt waar nodig bij. Bewaakt begroting, planning en inzet.
- Evalueert gerealiseerde activiteiten/ programma's.

**Resultaat:** *Activiteitenprogramma's/ nieuw opleidingsaanbod ontwikkeld en gerealiseerd zodanig dat zij ondersteunend zijn aan de primaire werkzaamheden.*

### 4. Netwerk uitbreiden en onderhouden

- Onderhoudt het netwerk van bij de activiteiten/ programma's betrokken instanties en breidt het netwerk uit.
- Vertegenwoordigt de organisatie binnen het netwerk.
- Faciliteert lokale, regionale of landelijke activiteiten en/ of programma's die samen met of ten behoeve van het netwerk worden geïnitieerd.

**Resultaat:** *Netwerk onderhouden en uitgebreid en activiteiten en programma's gefaciliteerd zodanig dat de eigen organisatie wordt geprofileerd en gepositioneerd.*

### 5. Informatie verstrekken

- Verstrekt relevante werkgerelateerde informatie aan in- en externe betrokkenen.
- Neemt deel aan, c.q. geeft leiding of sturing aan diverse in- en externe overlegvormen.

**Resultaat:** *Informatie verstrekt zodanig dat belanghebbenden tijdig over de juiste informatie beschikken.*

### 6. Deskundigheid bevorderen

- Fungeert als aanspreekpunt voor de afdeling voor adviezen en informatie.
- Draagt zorg voor de inhoudelijke begeleiding en coaching van collega's.
- Ondersteunt collega's bij het ontwikkelen van les-, cursus- en examenstof.

**Resultaat:** Deskundigheid bevordert zodanig dat betrokkenen tijdig over de juiste en actuele informatie en adviezen beschikken en begeleiding gegeven is.

#### 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het bijdragen aan de ontwikkeling van het opleidingsbeleid en vernieuwing van de les-, cursus- of examenstof voor het werkveld, bij het leiden van werk-/ projectgroepen, bij het aansluiten op het niveau en de belevingswereld van de cursisten, bij het toepassen van methodieken, bij het maken van plannings en bij het beoordelen van cursisten.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- Budgettaire en kwalitatieve kaders voor het inkopen van opleidingen.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de ontwikkelde plannen, het doceren, de geleverde bijdrage aan het opleidingsbeleid en de vernieuwing van het lesmateriaal en de begeleiding van het leerproces.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Theoretische en praktische vakinhoudelijke, didactische en pedagogische kennis en vaardigheden.
- Algemeen theoretische kennis van het beleidsterrein, gemeentelijk beleid en uitvoeringsregels.
- Analytisch vermogen voor het vertalen van trends en ontwikkelingen in beleid en nieuw aanbod.
- Inzicht in de taak, organisatie en werkwijze van de werkplek.
- Invoelingsvermogen en sociale vaardigheden.
- Vaardigheid in het overdragen van kennis en vaardigheden.
- Communicatieve vaardigheden.
- Organisatorische/ faciliterende vaardigheden voor het (laten) organiseren van lokale, regionale of landelijke activiteiten/ programma's.

#### 6) CONTACTEN

- Met cursisten om de leerstof te bespreken en uit te leggen en resultaten c.q. problemen te bespreken.
- Met cursisten en ouders/ verzorgers om de voortgang en ontwikkeling van de leerlingen te bespreken.
- Met collega's over de eigen werkzaamheden in de vorm van collegiale besprekingen/ consultatie.
- Met leidinggevenden en collega's binnen en buiten het eigen team en de eigen afdeling over beleid, programma's en vernieuwing om tot onderlinge afstemming en dergelijke te komen.
- Met het netwerk (instanties) om gezamenlijke activiteiten en programma's te initiëren en te ontwikkelen.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN (aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)
Opleidingsbeleid ontwikkeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen en behoeften tijdig gesignaleerd en geanalyseerd en vertaald naar opleidingsbeleid.</li> <li>• Correcte en bruikbare vertaling naar opleidingsbeleid, lesstof en materialen.</li> <li>• Project- en werkgroepen effectief geleid.</li> </ul>
Lessen en cursussen gegeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiaal beschikbaar.</li> <li>• Tevreden cursisten.</li> <li>• Actuele kennis/ vakontwikkeling.</li> </ul>
Activiteiten en programma's ontwikkeld en gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trends en ontwikkelingen vertaald in nieuw beleid en aanbod, afgestemd op behoeften van klanten.</li> <li>• Opleidingsprogramma's en aanbod gerealiseerd binnen de afgesproken kaders.</li> </ul>
Netwerk onderhouden en uitgebreid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Netwerk zodanig uitgebreid dat belangen van eigen organisatie daarmee worden bevorderd.</li> <li>• Lokale, regionale, landelijke activiteiten en programma's zodanig gefaciliteerd dat deze zijn gerealiseerd en positieve profilering en positionering van de organisatie is bereikt.</li> <li>• Activiteiten en programma's binnen begroting en conform afspraken inzake kwaliteit, planning en inzet.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar</li> </ul>

	<p>gesteld aan belanghebbenden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overleg adequaat en effectief gestuurd/ geleid.</li> </ul>
Deskundigheid bevordert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collega's tijdig het juiste advies ontvangen en/ of ondersteuning gekregen.</li> <li>• Actuele kennis.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>

### GENERIEKE COMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om kwalitatief hoogwaardige producten en/of diensten te leveren en de kwaliteit hiervan te verhogen, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moedigt medewerkers/ collega's aan om voorstellen te doen met betrekking tot kwaliteitsverhoging.</li> <li>• Stelt de geleverde kwaliteit van producten en/of diensten periodiek ter discussie bij anderen in zijn/haar directe werkomgeving.</li> <li>• Maakt duidelijk hoge kwaliteitseisen te stellen aan het resultaat van gezamenlijke activiteiten/ projecten.</li> <li>• Doet zelf voorstellen om de kwaliteit van producten en/of diensten van zichzelf en medewerkers/ collega's te verhogen.</li> <li>• Benoemt tegenover medewerkers/ collega's kwaliteitscriteria voor nieuwe situaties, producten en/of diensten.</li> </ul>
5. Coachen	Niveau 2: Draagt op eigen initiatief bij aan de ontwikkeling van medewerkers/ collega's.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft specifieke feedback aan anderen ten behoeve van hun ontwikkeling.</li> <li>• Helpt de ander zich bewust te worden van de eigen sterke en zwakte punten.</li> <li>• Stelt samen met de medewerker/ collega/ coachee een persoonlijk ontwikkelingsplan op, waarin wordt aangegeven welke ontwikkelingsactiviteit wanneer zal worden ondernomen.</li> <li>• Geeft medewerkers/ collega's/ coachees ruimte om een eigen invulling aan taken te geven.</li> <li>• Evalueert periodiek de voortgang van de persoonlijke ontwikkeling met de medewerker/ collega/ coachee.</li> </ul>

## **3.5 FUNCTIEREEKS DIENSTVERLENING**

# Functiebeschrijving Uitvoerend Medewerker Dienstverlening A

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functiefamilie:** Dienstverlening

**Functiereeks:** Dienstverlening

**Kenmerken:**

Functie	Werkzaamheden (essentie)
Uitvoerend Medewerker Dienstverlening A	De Uitvoerend Medewerker Dienstverlening A is belast met het doorverbinden / verwijzen en verstrekken van informatie aan klanten / bezoekers en het bieden van lichte (administratieve) ondersteuning, aan de hand van gedetailleerde werkinstructies.
Uitvoerend Medewerker Dienstverlening B	De Uitvoerend Medewerker Dienstverlening B is belast met het doorverbinden / verwijzen en verstrekken van informatie aan klanten / bezoekers en het bieden van lichte (administratieve) ondersteuning, aan de hand van richtlijnen en procedures.
Uitvoerend Medewerker Dienstverlening C	De Uitvoerend Medewerker Dienstverlening C is belast met het doorverbinden / verwijzen en verstrekken van informatie aan klanten / bezoekers en het bieden van (administratieve) ondersteuning, aan de hand van richtlijnen en procedures.
Uitvoerend Medewerker Dienstverlening D	De Uitvoerend Medewerker Dienstverlening D is belast met het doorverbinden / verwijzen en verstrekken van informatie aan klanten / bezoekers en het bieden van (administratieve) ondersteuning, aan de hand van richtlijnen en procedures. De ondersteuning is van meer inhoudelijke diepgang en meer uitgebreid.
Medewerker Dienstverlening A	De Medewerker Dienstverlening A is belast met het ondersteunen van klanten / bezoekers bij het informatieverzoek door het verstrekken van informatie en het bieden van secundaire diensten. De functionaris is zelfstandig inzetbaar op meerdere onderwerpen. Eventueel wordt een (inhoudelijke) bijdrage geleverd aan educatief materiaal, folders en brochures.
Medewerker Dienstverlening B	De Medewerker Dienstverlening B is belast met het onderhouden van relaties en plegen van acquisitie, het ondersteunen van klanten / bezoekers bij complexe informatieverzoeken door het verzorgen en verstrekken van informatie en het bieden van secundaire diensten. De functionaris fungeert als eerste aanspreekpunt en inhoudelijk klankbord op de afdeling.
Medewerker Dienstverlening C	De Medewerker Dienstverlening C is belast met het onderhouden en actief uitbreiden van relaties en plegen van acquisitie, het ondersteunen van klanten / bezoekers bij complexe informatieverzoeken door het verzorgen en verstrekken van informatie en het bieden van secundaire diensten. De functionaris doet vanuit de praktijk beleidsondersteunende voorstellen en fungeert als eerste aanspreekpunt en inhoudelijk klankbord op de afdeling.
Medewerker Dienstverlening D	De Medewerker Dienstverlening D is belast met het geven van beleidsadviezen met betrekking tot het aandachtsgebied ten behoeve van de informatiedienstverlening binnen de gemeente, het onderhouden en actief uitbreiden van relaties en plegen van acquisitie en het ondersteunen van klanten / bezoekers bij complexe informatieverzoeken door het verzorgen en verstrekken van informatie en het bieden van secundaire diensten.
Accountmanager A	De Accountmanager A is belast met het ontwikkelen en vertalen van beleid binnen het aandachtsgebied en het realiseren van doelstellingen door het onderhouden en uitbreiden van netwerken / relaties.
Accountmanager B	De Accountmanager B is belast met het ontwikkelen en vertalen van (meerjaren)beleid van de organisatie en het realiseren van doelstellingen door het onderhouden en uitbreiden van meer invloedrijke netwerken / relaties.

Bovenstaande tabel toont de kern van de betreffende niveaus binnen de functiereeks. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het doorverbinden/ verwijzen en verstrekken van informatie aan klanten/ bezoekers en het bieden van (administratieve) ondersteuning.



### 3) RESULTAATGEBIEDEN

#### 1. Informatie verstrekken

- Ontvangt klanten/ bezoekers, informeert medewerkers over de komst van het bezoek en verwijst bezoekers door.
- Neemt binnenkomende gesprekken aan en verbindt deze door naar de desbetreffende afdeling of persoon of geeft boodschappen door, volgens vastgesteld protocol.
- Verstrekt eenvoudige, algemene informatie aan klanten/ bezoekers aan de balie, via de telefoon, het internet of de post, volgens vastgesteld protocol.
- Neemt klachten van klanten/ bezoekers in ontvangst en leidt deze door, volgens vastgesteld protocol.

**Resultaat:** Informatie verstrekt zodanig dat klanten/ bezoekers tijdig zijn voorzien van de juiste informatie.

#### 2. Algemene ondersteuning bieden

- Verricht op verzoek lichte, algemene (administratieve) werkzaamheden, zoals de invoer van gegevens volgens vastgestelde richtlijnen.
- Assisteert bij het representatief houden van (ontvangst-)ruimten en het actueel houden van informatiewanden.

**Resultaat:** Algemene ondersteuning geboden volgens de vastgestelde richtlijnen.

#### 3. Post verwerken

- Neemt inkomende post/ correspondentie in behandeling. Registreert, codeert en archiveert de stukken volgens vastgestelde richtlijnen.
- Sorteert en distribueert de stukken over de verschillende afdelingen.
- Verzamelt de uitgaande post/ correspondentie en draagt zorg voor verzending volgens vastgestelde richtlijnen.

**Resultaat:** Post verwerkt zodanig dat inkomende post op de juiste bestemming terecht komt en uitgaande post tijdig en correct is verzonden.

### 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het ontvangen en doorverwijzen van bezoekers, bij het verstrekken van inlichtingen, bij het doorverbinden en afhandelen van telefoongesprekken en bij het op verzoek bieden van overige administratieve ondersteuning.
- Gedetailleerde werkinstructies en aanwijzingen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de accuratesse en snelheid van de uitvoering van de werkzaamheden.

### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Praktische kennis van bestandsinvoer en tekstverwerken met de computer.
- Kennis van de interne administratieve en procedurele uitvoeringsvoorschriften.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen en (voor zover relevant) buiten de organisatie en van andere overheidsinstanties.
- Vaardigheid in het omgaan met mondige klanten.
- Vaardigheid in het accuraat bedienen van de telefooncentrale.
- Vaardigheid in het zich klantgericht en dienstbaar opstellen.

### 6) CONTACTEN

- Met interne medewerkers over binnengekomen gesprekken om gesprekken door te verbinden, telefoonnummers door te geven en gesprekken tot stand te brengen.
- Met de leidinggevende over het aangeboden werk om afspraken te maken over de voortgang.
- Met klanten over hun vragen om deze te beantwoorden of om hen door te verbinden met de juiste afdelingen of medewerkers en/ of om hen door te verwijzen.
- Met klanten over hun vragen om gegevens te verstrekken.

### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN (aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Binnenkomende vragen, verzoeken en gesprekken volgens protocollen afgewikkeld, dan wel correct doorverbonden.</li><li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li></ul>
Algemene ondersteuning geboden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correct en foutloos verwerkte gegevens.</li><li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juist gebruik van te gebruiken systemen.</li> <li>• (Ontvangst-)ruimten representatief.</li> <li>• Actuele informatie beschikbaar.</li> </ul>
Post verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkomende post juist verwerkt en tijdig voorgelegd aan leidinggevende.</li> <li>• Post tijdig en correct verzonden.</li> </ul>

<b>BREDA KERNCOMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Mondelinge communicatie	Niveau 1: Spreekt verstaanbaar en kan zijn/haar ideeën op verzoek van anderen verduidelijken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praat rustig.</li> <li>• Herhaalt de boodschap zonedig in andere woorden.</li> <li>• Spreekt duidelijk; is verstaanbaar.</li> <li>• Verduidelijkt zijn/haar betoog met voorbeelden.</li> <li>• Maakt in gesprekken correct gebruik van de taal.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 1: Betrekt in oordeelsvorming verschillende gezichtspunten en feiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt tijd om zaken tegen elkaar af te wegen alvorens tot een conclusie te komen.</li> <li>• Bekijkt situaties vanuit verschillende gezichtspunten.</li> <li>• Onderbouwt zijn/haar redenering met feiten.</li> <li>• Benoemt van eigen standpunt/ beslissing zowel voor- als nadelen.</li> <li>• Vraagt anderen naar argumenten achter hun mening.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Uitvoerend Medewerker Dienstverlening B

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Uitvoerend Medewerker Dienstverlening A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het doorverbinden/ -verwijzen en verstrekken van informatie aan klanten/ bezoekers en het bieden van (administratieve) ondersteuning.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Informatie verstrekken

- Ontvangt klanten/ bezoekers, informeert medewerkers over de komst van het bezoek en verwijst bezoekers door.
- Neemt binnenkomende gesprekken aan en verbindt deze door naar de desbetreffende afdeling of persoon of geeft boodschappen door.
- Handelt mondelinge en schriftelijke informatievragen van klanten/ bezoekers af, via de telefoon, het internet of de post, volgens vastgesteld protocol.
- Neemt klachten van klanten/ bezoekers in ontvangst en leidt deze zo nodig door.

**Resultaat:** Informatie verstrekt zodanig dat klanten/ bezoekers tijdig zijn voorzien van de juiste informatie.

### 2. Algemene ondersteuning bieden

- Verricht lichte, algemene (administratieve) werkzaamheden zoals de invoer en registratie van gegevens, volgens vastgestelde richtlijnen.
- Assisteert bij het representatief houden van (ontvangst-)ruimten en het actueel houden van informatiewanden.

**Resultaat:** Algemene ondersteuning geboden volgens de vastgestelde richtlijnen.

### 3. Post verwerken

- Neemt inkomende post/ correspondentie in behandeling. Registreert, codeert en archiveert de stukken volgens vastgestelde richtlijnen.
- Sorteert en distribueert de stukken over de verschillende afdelingen.
- Verzamelt de uitgaande post/ correspondentie en draagt zorg voor verzending volgens vastgestelde richtlijnen.

**Resultaat:** Post verwerkt zodanig dat inkomende post op de juiste bestemming terecht komt en uitgaande post tijdig en correct is verzonden.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het ontvangen en doorverwijzen van bezoekers, bij het verstrekken van inlichtingen, bij het doorverbinden en afhandelen van telefoongesprekken en bij het bieden van overige administratieve ondersteuning.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, (veiligheids)voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de accuratesse en snelheid van de uitvoering van de werkzaamheden.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Praktische kennis van bestandsinvoer en tekstverwerken met de computer.
- Kennis van de interne administratieve en procedurele uitvoeringsvoorschriften.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen en (voor zover relevant) buiten de organisatie en van andere overheidsinstanties.
- Vaardigheid in het omgaan met mondige klanten.
- Vaardigheid in het accuraat bedienen van de telefooncentrale.
- Vaardigheid in het zich klantgericht en dienstbaar opstellen.

## 6) CONTACTEN

- Met klanten over hun vragen om deze af te handelen of om hen door te verbinden met de juiste afdelingen of medewerkers en/ of om hen door te verwijzen.
- Met klanten over hun vragen om toelichtende informatie te geven.
- Met de leidinggevende over het aangeboden werk om afspraken te maken over de voortgang.

- Met interne medewerkers over binnengekomen gesprekken om gesprekken door te verbinden, telefoonnummers door te geven, gesprekken tot stand te brengen en informatie uit te wisselen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN (aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnenkomende vragen, verzoeken en gesprekken deels volgens protocollen afgewikkeld, dan wel correct doorverbonden.</li> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> </ul>
Algemene ondersteuning geboden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct en foutloos verwerkte gegevens.</li> <li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li> <li>• Juist gebruik van te gebruiken systemen.</li> <li>• (Ontvangst-)ruimten representatief.</li> <li>• Actuele informatie beschikbaar.</li> </ul>
Post verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkomende post juist verwerkt en tijdig voorgelegd aan leidinggevende.</li> <li>• Post tijdig en correct verzonden.</li> </ul>

BREDA KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Mondelinge communicatie	Niveau 1: Spreekt verstaanbaar en kan zijn/haar ideeën op verzoek van anderen verduidelijken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praat rustig.</li> <li>• Herhaalt de boodschap znodig in andere woorden.</li> <li>• Spreekt duidelijk; is verstaanbaar.</li> <li>• Verduidelijkt zijn/haar betoog met voorbeelden.</li> <li>• Maakt in gesprekken correct gebruik van de taal.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 1: Betrekt in oordeelsvorming verschillende gezichtspunten en feiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt tijd om zaken tegen elkaar af te wegen alvorens tot een conclusie te komen.</li> <li>• Bekijkt situaties vanuit verschillende gezichtspunten.</li> <li>• Onderbouwt zijn/haar redenering met feiten.</li> <li>• Benoemt van eigen standpunt/ beslissing zowel voor- als nadelen.</li> </ul>

- |  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>· Vraagt anderen naar argumenten achter hun mening.</li></ul> |  |
|--|--|---|--|

# Functiebeschrijving Uitvoerend Medewerker Dienstverlening C

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Uitvoerend Medewerker Dienstverlening A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het ondersteunen van klanten/ bezoekers bij het informatieverzoek door het doorverbinden/ -verwijzen en verstrekken van informatie aan klanten/ bezoekers en het bieden van (administratieve) ondersteuning.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Informatie verstrekken

- Verricht frontofficewerkzaamheden en verzorgt de verkoop van artikelen.
- Ontvangt klanten/ bezoekers, informeert medewerkers over de komst van het bezoek en verwijst bezoekers door.
- Neemt binnenkomende gesprekken aan en verbindt deze door naar de desbetreffende afdeling of persoon of geeft boodschappen door.
- Handelt mondelinge en schriftelijke meervoudige informatievragen van klanten/ bezoekers af, volgens vastgesteld protocol, en ondersteunt hen bij het vinden van de juiste informatie.
- Neemt klachten van klanten/ bezoekers in ontvangst en leidt deze zo nodig door.

**Resultaat:** *Informatie verstrekt zodanig dat klanten/ bezoekers tijdig zijn voorzien van de juiste informatie.*

### 2. (Administratieve) ondersteuning bieden

- Verricht administratief ondersteunende werkzaamheden zoals de invoer en registratie van gegevens, volgens vastgestelde richtlijnen.
- Verricht verificatie- en/ of tekstverwerkingswerkzaamheden aan de hand van een concreet concept en stelt hiertoe eenvoudige brieven, notities en presentaties op.
- Registreert inkomsten en uitgaven.
- Voert gegevens in de daartoe bestemde systemen in.
- Houdt de ontvangstruimte representatief en de informatiewand actueel.
- Verricht diverse overige ondersteunende werkzaamheden, zoals ondersteuning bij presentaties en rondleidingen.

**Resultaat:** *(Administratieve) ondersteuning geboden zodanig dat gegevens correct, actueel en tijdig zijn verwerkt volgens de vastgestelde richtlijnen.*

### 3. Post verwerken

- Neemt inkomende post/ correspondentie in behandeling. Registreert, codeert en archiveert de stukken volgens vastgestelde richtlijnen.
- Sorteert en distribueert de stukken over de verschillende afdelingen.
- Verzamelt de uitgaande post/ correspondentie en draagt zorg voor verzending volgens vastgestelde richtlijnen.

**Resultaat:** *Post verwerkt zodanig dat inkomende post op de juiste bestemming terecht komt en uitgaande post tijdig en correct is verzonden.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het ontvangen en doorverwijzen van bezoekers, bij het verstrekken van inlichtingen, bij het doorverbinden en afhandelen van telefoongesprekken en bij het bieden van overige (administratieve) ondersteuning.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, (veiligheids)voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de accuratesse en snelheid van de uitvoering van de werkzaamheden.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Praktische kennis van bestandsinvoer en tekstverwerken met de computer.
- Kennis van de interne administratieve en procedurele uitvoeringsvoorschriften.
- Kennis van administratieve en documentatietechnieken.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen en (voor zover relevant) buiten de organisatie en van andere overheidsinstanties.
- Vaardigheid in het omgaan met mondige klanten.
- Vaardigheid in het accuraat bedienen van de telefooncentrale.
- Vaardigheid in het zich klantgericht en dienstbaar opstellen.

## 6) CONTACTEN

- Met klanten over hun vragen om informatie uit te wisselen, vragen te beantwoorden of om hen door te verbinden met de juiste afdelingen of medewerkers en/ of om hen door te verwijzen.
- Met klanten over hun vragen om toelichtende informatie te geven.
- Met de leidinggevende over het aangeboden werk om afspraken te maken over de voortgang.
- Met interne medewerkers over binnengekomen gesprekken om gesprekken door te verbinden, telefoonnummers door te geven en gesprekken tot stand te brengen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoop van artikelen secuur afgehandeld.</li> <li>• Binnenkomende vragen, verzoeken en gesprekken volgens protocollen afgewikkeld, dan wel correct doorverbonden.</li> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> </ul>
(Administratieve) ondersteuning geboden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct en foutloos verwerkte gegevens.</li> <li>• Correcte en foutloze boekhouding en afgedragen kasgelden.</li> <li>• Representatieve ontvangstruimte met juiste, actuele informatie.</li> <li>• Ondersteuning zo efficiënt mogelijk en met een zo hoog mogelijke kwaliteit geboden.</li> <li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li> <li>• Juist gebruik van te gebruiken systemen.</li> </ul>
Post verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkomende post juist verwerkt en tijdig voorgelegd aan leidinggevende.</li> <li>• Post tijdig en correct verzonden.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Mondelinge communicatie	Niveau 1: Spreekt verstaanbaar en	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praat rustig.</li> <li>• Herhaalt de boodschap zonodig in andere</li> </ul>

	kan zijn/haar ideeën op verzoek van anderen verduidelijken.	woorden. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spreekt duidelijk; is verstaanbaar.</li> <li>• Verduidelijkt zijn/haar betoog met voorbeelden.</li> <li>• Maakt in gesprekken correct gebruik van de taal.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 1: Betrekt in oordeelsvorming verschillende gezichtspunten en feiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt tijd om zaken tegen elkaar af te wegen alvorens tot een conclusie te komen.</li> <li>• Bekijkt situaties vanuit verschillende gezichtspunten.</li> <li>• Onderbouwt zijn/haar redenering met feiten.</li> <li>• Benoemt van eigen standpunt/ beslissing zowel voor- als nadelen.</li> <li>• Vraagt anderen naar argumenten achter hun mening.</li> </ul>



# Functiebeschrijving Uitvoerend Medewerker Dienstverlening D

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Uitvoerend Medewerker Dienstverlening A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het ondersteunen van klanten/ bezoekers bij het informatieverzoek door het doorverbinden/ -verwijzen en verstrekken van informatie aan klanten/ bezoekers en het bieden van (administratieve) ondersteuning.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Informatie verstrekken

- Verleent frontofficediensten.
- Handelt, na interpretatie van de vraag, zelfstandig producten af en/ of leidt de vragen door naar andere collega's ter afhandeling en/ of ondersteunt klanten/ bezoekers bij het vinden van de juiste informatie.
- Registreert de uitgave van documenten.
- Verzorgt de verkoop van artikelen.
- Neemt meervoudige klachten van klanten/ bezoekers in ontvangst en leidt deze zo nodig door.

**Resultaat:** Informatie verstrekt zodanig dat klanten/ bezoekers tijdig zijn voorzien van de juiste informatie.

### 2. (Administratieve) ondersteuning bieden

- Verricht administratief ondersteunende werkzaamheden voor de inhoud van de dienstverleningsprocessen, zoals de invoer en registratie van gegevens.
- Verricht verificatie- en/ of tekstverwerkingswerkzaamheden aan de hand van een concreet concept en stelt hiertoe brieven, notities en presentaties op.
- Beheert de kas, verwerkt betalingen, ontvangt legesinkomsten, maakt de kas op en verzorgt de maandelijkse verantwoording van de leges.
- Houdt de ontvangstruimte representatief en de informatiewand actueel. Bestelt zo nodig folders en brochures.
- Verricht diverse overige ondersteunende werkzaamheden, zoals ondersteuning bij presentaties en rondleidingen.

**Resultaat:** Overige ondersteuning geboden zodanig dat gegevens correct, actueel en tijdig zijn verwerkt volgens de vastgestelde richtlijnen.

### 3. Post verwerken

- Neemt inkomende post/ correspondentie in behandeling. Registreert, codeert en archiveert de stukken volgens vastgestelde richtlijnen.
- Sorteert en distribueert de stukken over de verschillende afdelingen.
- Verzamelt de uitgaande post/ correspondentie en draagt zorg voor verzending volgens vastgestelde richtlijnen.

**Resultaat:** Post verwerkt zodanig dat inkomende post op de juiste bestemming terecht komt en uitgaande post tijdig en correct is verzonden.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het interpreteren van vragen van klanten en de afhandeling en/ of doorverwijzing van vragen, bij het ontvangen en doorverwijzen van bezoekers, bij het doorverbinden en afhandelen van telefoongesprekken en bij het bieden van overige (administratieve) ondersteuning.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, (veiligheids)voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de producten en de klantgerichtheid, accuratesse en snelheid van de werkzaamheden.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Praktische kennis van bestandsinvoer en tekstverwerken met de computer.
- Kennis van de interne administratieve en procedurele uitvoeringsvoorschriften.
- Kennis van administratieve en documentatietechnieken.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen en (voor zover relevant) buiten de organisatie en van andere overheidsinstanties.
- Vaardigheid in het interpreteren en herkennen van 'de vraag achter de vraag'.
- Vaardigheid in het accuraat bedienen van de telefooncentrale.
- Vaardigheid in het omgaan met mondige klanten.

- Vaardigheid in het zich klantgericht en dienstbaar opstellen.
- Vaardigheid in het omgaan met stressvolle situaties, waarin agressie en emoties een rol kunnen spelen.

## 6) CONTACTEN

- Met klanten over hun vragen om informatie uit te wisselen, te beantwoorden of om hen door te verbinden met de juiste afdelingen of medewerkers en/ of om hen door te verwijzen.
- Met klanten over hun vragen om toelichtende informatie te geven.
- Met de leidinggevende over het aangeboden werk om afspraken te maken over de voortgang.
- Met interne medewerkers over binnengekomen gesprekken om gesprekken door te verbinden, telefoonnummers door te geven en gesprekken tot stand te brengen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkoop van artikelen secuur afgehandeld.</li> <li>• Binnenkomende vragen, verzoeken en gesprekken volgens protocollen afgewikkeld, dan wel correct doorverbonden.</li> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> <li>• Documenten correct en tijdig geregistreerd en uitgegeven.</li> </ul>
(Administratieve) ondersteuning geboden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct en foutloos verwerkte gegevens.</li> <li>• Correcte en foutloze boekhouding en afgedragen kasgelden.</li> <li>• Representatieve ontvangstruimte met juiste, actuele informatie.</li> <li>• Ondersteuning zo efficiënt mogelijk en met een zo hoog mogelijke kwaliteit geboden.</li> <li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li> <li>• Juist gebruik van te gebruiken systemen.</li> </ul>
Post verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkomende post juist verwerkt en tijdig voorgelegd aan leidinggevende.</li> <li>• Post tijdig en correct verzonden.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>

**GENERIEKE COMPETENTIES**

<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Mondelinge communicatie	Niveau 1: Spreekt verstaanbaar en kan zijn/haar ideeën op verzoek van anderen verduidelijken.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Praat rustig.</li><li>• Herhaalt de boodschap zonnodig in andere woorden.</li><li>• Spreekt duidelijk; is verstaanbaar.</li><li>• Verduidelijkt zijn/haar betoog met voorbeelden.</li><li>• Maakt in gesprekken correct gebruik van de taal.</li></ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 1: Betrekt in oordeelsvorming verschillende gezichtspunten en feiten.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Neemt tijd om zaken tegen elkaar af te wegen alvorens tot een conclusie te komen.</li><li>• Bekijkt situaties vanuit verschillende gezichtspunten.</li><li>• Onderbouwt zijn/haar redenering met feiten.</li><li>• Benoemt van eigen standpunt/ beslissing zowel voor- als nadelen.</li><li>• Vraagt anderen naar argumenten achter hun mening.</li></ul>

# Functiebeschrijving Medewerker Dienstverlening A

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functiefamilie:** Dienstverlening

**Functiereeks:** Dienstverlening

**Kenmerken:**

<b>Functie</b>	<b>Werkzaamheden (essentie)</b>
Uitvoerend Medewerker Dienstverlening A	De Uitvoerend Medewerker Dienstverlening A is belast met het doorverbinden / verwijzen en verstrekken van informatie aan klanten / bezoekers en het bieden van lichte (administratieve) ondersteuning, aan de hand van gedetailleerde werkinstructies.
Uitvoerend Medewerker Dienstverlening B	De Uitvoerend Medewerker Dienstverlening B is belast met het doorverbinden / verwijzen en verstrekken van informatie aan klanten / bezoekers en het bieden van lichte (administratieve) ondersteuning, aan de hand van richtlijnen en procedures.
Uitvoerend Medewerker Dienstverlening C	De Uitvoerend Medewerker Dienstverlening C is belast met het doorverbinden / verwijzen en verstrekken van informatie aan klanten / bezoekers en het bieden van (administratieve) ondersteuning, aan de hand van richtlijnen en procedures.
Uitvoerend Medewerker Dienstverlening D	De Uitvoerend Medewerker Dienstverlening D is belast met het doorverbinden / verwijzen en verstrekken van informatie aan klanten / bezoekers en het bieden van (administratieve) ondersteuning, aan de hand van richtlijnen en procedures. De ondersteuning is van meer inhoudelijke diepgang en meer uitgebreid.
Medewerker Dienstverlening A	De Medewerker Dienstverlening A is belast met het ondersteunen van klanten / bezoekers bij het informatieverzoek door het verstrekken van informatie en het bieden van secundaire diensten. De functionaris is zelfstandig inzetbaar op meerdere onderwerpen. Eventueel wordt een (inhoudelijke) bijdrage geleverd aan educatief materiaal, folders en brochures.
Medewerker Dienstverlening B	De Medewerker Dienstverlening B is belast met het onderhouden van relaties en plegen van acquisitie, het ondersteunen van klanten / bezoekers bij complexe informatieverzoeken door het verzorgen en verstrekken van informatie en het bieden van secundaire diensten. De functionaris fungeert als eerste aanspreekpunt en inhoudelijk klankbord op de afdeling.
Medewerker Dienstverlening C	De Medewerker Dienstverlening C is belast met het onderhouden en actief uitbreiden van relaties en plegen van acquisitie, het ondersteunen van klanten / bezoekers bij complexe informatieverzoeken door het verzorgen en verstrekken van informatie en het bieden van secundaire diensten. De functionaris doet vanuit de praktijk beleidsondersteunende voorstellen en fungeert als eerste aanspreekpunt en inhoudelijk klankbord op de afdeling.
Medewerker Dienstverlening D	De Medewerker Dienstverlening D is belast met het geven van beleidsadviezen met betrekking tot het aandachtsgebied ten behoeve van de informatiedienstverlening binnen de gemeente, het onderhouden en actief uitbreiden van relaties en plegen van acquisitie en het ondersteunen van klanten / bezoekers bij complexe informatieverzoeken door het verzorgen en verstrekken van informatie en het bieden van secundaire diensten.
Accountmanager A	De Accountmanager A is belast met het ontwikkelen en vertalen van beleid binnen het aandachtsgebied en het realiseren van doelstellingen door het onderhouden en uitbreiden van netwerken / relaties.
Accountmanager B	De Accountmanager B is belast met het ontwikkelen en vertalen van (meerjaren)beleid van de organisatie en het realiseren van doelstellingen door het onderhouden en uitbreiden van meer invloedrijke netwerken / relaties.

Bovenstaande tabel toont de kern van de betreffende niveaus binnen de functiereeks. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het ondersteunen van klanten/ bezoekers bij het informatieverzoek door het verstrekken van informatie aan klanten/ bezoekers en het bieden van secundaire ondersteunende werkzaamheden.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Informatie verstrekken

- Verleent frontofficediensten. Is voor dienstverleningsprocessen zelfstandig inzetbaar op meerdere onderwerpen.
- Handelt na interpretatie van de vraag producten af en/ of leidt de vragen door naar andere collega's ter afhandeling en/ of ondersteunt klanten/ bezoekers bij het vinden van de juiste informatie.
- Verzamelt de benodigde informatie voor beantwoording van een klantvraag en geeft zo nodig advies.
- Verzorgt informatie voor het publiek, verzamelt hiertoe informatie, stukken, berichten en redigeert en plaatst deze in folders en op internet.
- Draagt zorg voor registratie en uitgave van documenten op basis van wet- en regelgeving.
- Neemt eenvoudige/ complexe klachten van klanten/ bezoekers in ontvangst en leidt deze zo nodig door.

**Resultaat:** Informatie verstrekt zodanig dat klanten/ bezoekers tijdig zijn voorzien van de juiste informatie.

### 2. Secundaire diensten verrichten

- Ondersteunt bij het opstellen van presentaties en educatief en voorlichtingsmateriaal.
- Verricht administratief ondersteunende werkzaamheden voor de inhoud van de dienstverleningsprocessen, zoals de invoer en registratie van gegevens.
- Beheert de kas, verwerkt betalingen, ontvangt legesinkomsten, maakt de kas op en verzorgt de maandelijkse verantwoording van de leges.
- Houdt de ontvangstruimte representatief en de informatiewand actueel. Bestelt zo nodig folders en brochures.
- Verricht diverse overige ondersteunende werkzaamheden, zoals ondersteuning bij presentaties en rondleidingen.

**Resultaat:** Secundaire diensten verricht zodanig dat ondersteuning is geboden bij het opstellen van materiaal, bij presentaties en bij rondleidingen en dat gegevens correct, actueel en tijdig zijn verwerkt volgens de vastgestelde richtlijnen.

### 3. Bijdrage leveren aan verbetering werkprocessen

- Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden en doet verbetervoorstellen.

**Resultaat:** Bijdrage geleverd aan verbetering van werkprocessen zodanig dat werkzaamheden efficiënt, effectief en met een zo hoog mogelijke kwaliteit uitgevoerd kunnen worden.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het verlenen van frontofficediensten, bij het interpreteren en afhandelen van de vragen van de klanten, bij het verzorgen van publieksinformatie, bij het verrichten van secundaire diensten en bij het doen van verbetervoorstellen.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de producten, over de kwaliteit van de bijdrage aan publieksinformatie, over de kwaliteit van verbetervoorstellen en over de klantgerichtheid, accuraatheid en snelheid van de werkzaamheden.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemene theoretische en praktische kennis van de aandachtsgebieden.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving, werkprocesinstructies en kwaliteitsnormen van de relevante vakgebieden.
- Kennis van bestandsinvoer en tekstverwerken met de computer.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen en (voor zover relevant) buiten de organisatie en van andere overheidsinstanties.
- Vaardigheid in het interpreteren en herkennen van 'de vraag achter de vraag'.
- Vaardigheid in het accuraat bedienen van de telefooncentrale.
- Vaardigheid in het omgaan met mondige klanten.
- Vaardigheid in het zich klantgericht en dienstbaar opstellen.
- Vaardigheid in het omgaan met stressvolle situaties, waarin agressie en emoties een rol kunnen spelen.

## 6) CONTACTEN

- Met interne medewerkers over binnengekomen gesprekken om gesprekken door te verbinden, telefoonnummers door te geven en gesprekken tot stand te brengen.
- Met de leidinggevende over het aangeboden werk om afspraken te maken over de voortgang.
- Met klanten over hun vragen en klachten om deze af te handelen of om hen door te verbinden met de juiste afdelingen of medewerkers en/ of om hen door te verwijzen.
- Met klanten over hun vragen om toelichtende informatie te geven.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN (aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frontofficedienstverlening correct geboden.</li> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> <li>• Documenten correct en tijdig geregistreerd en uitgegeven.</li> <li>• Klanten tevreden over de verstrekte dienstverlening en klachtenafwikkeling.</li> </ul>
Secundaire diensten verricht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteuning zo efficiënt mogelijk en met een zo hoog mogelijke kwaliteit geboden.</li> <li>• Correct en foutloos verwerkte gegevens.</li> <li>• Correcte en foutloze boekhouding en afgedragen kasgelden.</li> <li>• Representatieve ontvangstruimte met juiste, actuele informatie.</li> <li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li> <li>• Juist gebruik van te gebruiken systemen.</li> </ul>
Bijdrage geleverd aan verbetering werkprocessen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Toepasbare verbetervoorstellen gedaan.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Mondelinge communicatie	Niveau 2: Past op eigen initiatief zijn/haar taalgebruik en toelichtingen aan de ander aan en ondersteunt boodschap met houding en gebaren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt een boodschap op heldere wijze uit.</li> <li>• Scheidt hoofd- en bijzaken en deelt deze in een logische volgorde mee.</li> <li>• Gebruikt woorden die de ander begrijpt, verheldert vaktaal of jargon.</li> <li>• Stelt en/of beantwoordt vragen één voor één.</li> <li>• Ondersteunt zijn/haar boodschap met houding en gebaren.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 2:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt in zijn/haar beeldvorming een onderscheid</li> </ul>

	Weegt op eigen initiatief aspecten van een kwestie af op relevantie en haalbaarheid.	tussen relevante en niet relevante aspecten van een kwestie. <ul style="list-style-type: none"><li>· Toetst verschillende oplossingsmogelijkheden op haalbaarheid.</li><li>· Gaat de consequenties van mogelijke beslissingen na.</li><li>· Onderbouwt zijn/haar oordeel met feitelijke gegevens.</li><li>· Baseert conclusies op zijn/haar kennis van producten/ diensten.</li></ul>	
--	--	---	--

# Functiebeschrijving Medewerker Dienstverlening B

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Uitvoerend Medewerker Dienstverlening A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het onderhouden van relaties en het ondersteunen van klanten/ bezoekers bij het informatieverzoek door het verzorgen en verstrekken van informatie aan klanten/ bezoekers en het verrichten van secundaire diensten.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Informatie verstrekken

- Verleent frontofficediensten. Is voor dienstverleningsprocessen zelfstandig inzetbaar op meerdere onderwerpen.
- Levert informatie en verleent diensten op basis van complexe vragen. Verricht hiertoe onderzoek, verzamelt informatie en vertaalt dit zo nodig in een advies.
- Verzorgt informatie voor het publiek, verzamelt hiertoe informatie, stukken, berichten en redigeert en plaatst deze in folders en op internet.
- Draagt zorg voor registratie en uitgave van documenten op basis van wet- en regelgeving.
- Neemt meervoudige/ complexe klachten van klanten/ bezoekers in ontvangst en leidt deze zo nodig door.

**Resultaat:** Informatie verstrekt zodanig dat klanten/ bezoekers tijdig zijn voorzien van de juiste informatie.

### 2. Secundaire diensten verrichten

- Beoordeelt aanvragen en verzoeken op basis van wet- en regelgeving.
- Registreert, muteert en corrigeert gegevens op basis van wet- en regelgeving.
- Ondersteunt bij het opstellen van presentaties en educatief en voorlichtingsmateriaal.
- Beheert de kas, verwerkt betalingen, ontvangt legesinkomsten, maakt de kas op en verzorgt de maandelijkse verantwoording van de leges.
- Verricht administratief ondersteunende werkzaamheden voor de inhoud van de dienstverleningsprocessen, zoals de invoer en registratie van gegevens.

**Resultaat:** Secundaire diensten verricht zodanig dat ondersteuning is geboden bij het opstellen van materiaal, bij presentaties en bij rondleidingen en dat gegevens correct, actueel en tijdig zijn beoordeeld en verwerkt volgens de vastgestelde richtlijnen.

### 3. Relaties beheren en acquisitie plegen

- Onderhoudt telefonisch en persoonlijk contacten met relaties.
- Levert een actieve bijdrage aan het binnenhalen van opdrachten en de afsluiting van contracten.
- Rapporteert over de voortgang en behaalde/ te verwachten resultaten met daarin opgenomen de te nemen maatregelen.
- Signaleert klachten en/ of knelpunten in de dienstverlening en/ of samenwerking met relaties en onderneemt de benodigde acties.

**Resultaat:** Acquisitie gepleegd zodanig dat geformuleerde doelstellingen zijn gerealiseerd. Het relatienetwerk is onderhouden. Relaties zijn tevreden over de onderhouden contacten.

### 4. Deskundigheid bevorderen

- Fungeert als inhoudelijk klankbord voor collega's voor de beoordeling van (specialistische) dienstverlening(saanvragen).
- Fungeert als aanspreekpunt van de afdeling voor adviezen en informatie.
- Draagt bij aan de kwaliteit(sontwikkeling van medewerkers) binnen de afdeling.

**Resultaat:** Deskundigheid bevordert zodanig dat betrokkenen tijdig over de juiste en actuele informatie en adviezen beschikken en begeleiding gegeven is.

### 5. Werkprocessen optimaliseren en verbeteren

- Signaleert onbedoelde effecten en tekorten in instructies, regelingen en voorzieningen.
- Vertaalt knelpunten in verbetervoorstellen voor administratieve en dienstverleningsprocessen.
- Zorgt dat productinformatie en werkprocessen optimaal en actueel zijn.

**Resultaat:** Bijdrage geleverd aan verbetering en optimalisatie van werkprocessen zodanig dat werkzaamheden efficiënt en effectief en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het verlenen van frontofficediensten, bij het interpreteren en afhandelen van de vragen van klanten, bij het verzorgen van publieksinformatie, bij het beheren van relaties en plegen van acquisitie, bij het doen van verbetervoorstellen en bij het bijdragen aan de kwaliteit(sontwikkeling van medewerkers) binnen de afdeling.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.



- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van producten, over de kwaliteit van de bijdrage aan publieksinformatie, over de kwaliteit van relatiebeheer, verbetervoorstellen en over de kwaliteit van de vakontwikkeling.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemene theoretische en praktische kennis van de aandachtsgebieden.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving, werkprocesinstructies en kwaliteitsnormen op de relevante aandachtsgebieden.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen en (voor zover relevant) buiten de organisatie en van andere overheidsinstanties.
- Vaardigheid in het interpreteren en herkennen van 'de vraag achter de vraag'.
- Vaardigheid in het adviseren en doen van verbetervoorstellen.
- Vaardigheid in het accuraat bedienen van de telefooncentrale.
- Vaardigheid in het omgaan met mondige klanten.
- Vaardigheid in het zich klantgericht en dienstbaar opstellen.
- Vaardigheid in het omgaan met stressvolle situaties, waarin agressie en emoties een rol kunnen spelen.

## 6) CONTACTEN

- Met klanten over vragen en problemen binnen de dienstverlening, om toelichtende informatie te geven en af te stemmen.
- Met de leidinggevende om af te stemmen over de adviezen.
- Met in- en externen over de inhoudelijke en procedurele afdoening van dienstverlening om informatie uit te wisselen en af te stemmen.
- Met in- en externen (na overleg met de leidinggevende) om afspraken te maken en om eventuele knelpunten op te lossen.
- Met externe relaties om contacten te onderhouden en acquisitie te plegen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frontofficedienstverlening correct geboden.</li> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> <li>• Documenten correct en tijdig geregistreerd en uitgegeven.</li> <li>• Klanten tevreden over de verstrekte dienstverlening en klachtenafwikkeling.</li> </ul>
Secundaire diensten verricht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevens correct en foutloos beoordeeld en verwerkt.</li> <li>• Ondersteuning zo efficiënt mogelijk en met een zo hoog mogelijke kwaliteit geboden.</li> <li>• Correcte en foutloze boekhouding en afgedragen kasgelden.</li> <li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li> <li>• Juist gebruik van te gebruiken systemen.</li> </ul>
Relaties beheerd en acquisitie gepleegd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestaande klanten behouden.</li> <li>• Geformuleerde doelstellingen behaald.</li> <li>• Klachtenpercentage laag en klanttevredenheid hoog.</li> </ul>
Deskundigheid bevordert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collega's tijdig het juiste advies en/ of ondersteuning ontvangen.</li> <li>• Actuele kennis.</li> </ul>
Bijdrage geleverd aan optimalisatie en verbetering van werkprocessen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Toepasbare verbetervoorstellen gedaan.</li> <li>• Productinformatie en werkprocessen optimaal en actueel.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun</li> </ul>

		doelstellingen.
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Mondelinge communicatie	Niveau 2: Past op eigen initiatief zijn/haar taalgebruik en toelichtingen aan de ander aan en ondersteunt boodschap met houding en gebaren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt een boodschap op heldere wijze uit.</li> <li>• Scheidt hoofd- en bijzaken en deelt deze in een logische volgorde mee.</li> <li>• Gebruikt woorden die de ander begrijpt, verheldert vaktaal of jargon.</li> <li>• Stelt en/of beantwoordt vragen één voor één.</li> <li>• Ondersteunt zijn/haar boodschap met houding en gebaren.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 2: Weegt op eigen initiatief aspecten van een kwestie af op relevantie en haalbaarheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt in zijn/haar beeldvorming een onderscheid tussen relevante en niet relevante aspecten van een kwestie.</li> <li>• Toetst verschillende oplossingsmogelijkheden op haalbaarheid.</li> <li>• Gaat de consequenties van mogelijke beslissingen na.</li> <li>• Onderbouwt zijn/haar oordeel met feitelijke gegevens.</li> <li>• Baseert conclusies op zijn/haar kennis van producten/ diensten.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Medewerker Dienstverlening C

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Uitvoerend Medewerker Dienstverlening A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het onderhouden van relaties en het ondersteunen van klanten/ bezoekers bij het informatieverzoek door het verzorgen en verstrekken van informatie aan klanten/ bezoekers/ publiek en het verrichten van secundaire diensten.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Informatie verstrekken

- Verleent frontofficediensten. Is voor dienstverleningsprocessen zelfstandig inzetbaar op meerdere onderwerpen.
- Levert informatie en verleent diensten op basis van complexe vragen. Verricht hiertoe onderzoek, verzamelt informatie en vertaalt dit in een advies.
- Verzorgt informatie voor het publiek, verzamelt hiertoe informatie, stukken, berichten en redigeert en plaatst deze in folders en op internet.
- Stelt presentaties, educatief en/ of voorlichtingsmateriaal op.
- Draagt zorg voor registratie en uitgave van documenten op basis van wet- en regelgeving.
- Neemt meervoudige/ complexe klachten van klanten/ bezoekers in ontvangst en leidt deze zo nodig door.

**Resultaat:** Informatie verstrekt zodanig dat klanten/ bezoekers tijdig zijn voorzien van de juiste informatie.

### 2. Secundaire diensten verrichten

- Beoordeelt, behandelt en neemt besluiten over complexe aanvragen en verzoeken op basis van wet- en regelgeving.
- Registreert, muteert en corrigeert gegevens op basis van wet- en regelgeving.
- Beheert de kas, verwerkt betalingen, ontvangt legesinkomsten, maakt de kas op en verzorgt de maandelijkse verantwoording van de leges.
- Verricht administratief ondersteunende werkzaamheden voor de inhoud van de dienstverleningsprocessen, zoals de invoer en registratie van gegevens.

**Resultaat:** Secundaire diensten verricht zodanig dat gegevens correct, actueel en tijdig zijn beoordeeld en verwerkt volgens de vastgestelde richtlijnen.

### 3. Relaties beheren en acquisitie plegen

- Legt en onderhoudt actief contacten met relaties. Breidt het netwerk gericht uit.
- Levert een actieve bijdrage aan het binnenhalen van opdrachten en de afsluiting van contracten.
- Rapporteert over de voortgang en behaalde/ te verwachten resultaten met daarin opgenomen de te nemen maatregelen.
- Signaleert klachten en/ of knelpunten in de dienstverlening en/ of samenwerking met relaties en onderneemt de benodigde acties.

**Resultaat:** Acquisitie gepleegd zodanig dat geformuleerde doelstellingen zijn gerealiseerd. Het relatienetwerk is onderhouden en uitgebreid. Relaties zijn tevreden over de onderhouden contacten.

### 4. Deskundigheid bevorderen

- Fungeert als inhoudelijk klankbord voor collega's voor de beoordeling van (specialistische) dienstverlening(saanvragen).
- Fungeert als aanspreekpunt van de afdeling voor adviezen en informatie.
- Draagt bij aan de kwaliteit(sontwikkeling van medewerkers) binnen de afdeling.

**Resultaat:** Deskundigheid bevordert zodanig dat betrokkenen tijdig over de juiste en actuele informatie en adviezen beschikken en begeleiding gegeven is.

### 5. Werkprocessen optimaliseren en verbeteren

- Signaleert trends binnen het aandachtsgebied en maatschappelijke ontwikkelingen en knelpunten in de uitvoering van beleid.
- Doet vanuit de praktijk beleidsondersteunende voorstellen aan de leidinggevende door het verzamelen en verwerken van uitvoeringsinformatie.
- Evalueert de dienstverlening en vertaalt deze in adviezen aan de leidinggevende.
- Levert een bijdrage aan de implementatie van verbeteringen na goedkeuring van de leidinggevende.
- Zorgt dat productinformatie en werkprocessen optimaal en actueel zijn.

**Resultaat:** Bijdrage geleverd aan de verbetering en optimalisatie van werkprocessen zodanig dat werkzaamheden efficiënt, effectief en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het verlenen van frontofficediensten, bij het interpreteren en afhandelen van de vragen van

klanten, bij het verzorgen van publieksinformatie, bij het beheren van relaties en plegen van acquisitie, bij het bijdragen aan de kwaliteit (ontwikkeling van medewerkers) binnen de afdeling en bij het doen van beleidsondersteunende voorstellen.

- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de dienstverlening, over de kwaliteit van de publieksinformatie, over de kwaliteit van het relatiebeheer, over de kwaliteit van beleidsondersteunende voorstellen en over de kwaliteit van de vakontwikkeling.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemene theoretische en praktische kennis van de aandachtsgebieden.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving, werkprocesinstructies en kwaliteitsnormen van de relevante aandachtsgebieden.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen en (voor zover relevant) buiten de organisatie en van andere overheidsinstanties.
- Vaardigheid in het interpreteren en herkennen van 'de vraag achter de vraag'.
- Vaardigheid in het adviseren en het doen van verbetervoorstellen.
- Vaardigheid in het omgaan met mondige klanten.
- Vaardigheid in het zich klantgericht en dienstbaar opstellen.
- Vaardigheid in het omgaan met stressvolle situaties, waarin agressie en emoties een rol kunnen spelen.

#### 6) CONTACTEN

- Met klanten over vragen en problemen binnen de dienstverlening, om toelichtende informatie te geven en af te stemmen.
- Met in- en externen over de inhoudelijke en procedurele afdoening van dienstverlening om af te stemmen.
- Met de leidinggevende over knelpunten om te adviseren over verbeteringen.
- Met in- en externen om afspraken te maken om eventuele knelpunten op te lossen.
- Met externe relaties om contacten te onderhouden en uit te breiden en acquisitie te plegen.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frontofficedienstverlening correct geboden.</li> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> <li>• Documenten correct en tijdig geregistreerd en uitgegeven.</li> <li>• Klanten tevreden over de verstrekte dienstverlening en klachtenafwikkeling.</li> </ul>
Secundaire diensten verricht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevens correct en foutloos beoordeeld en verwerkt.</li> <li>• Correcte en foutloze boekhouding en afgedragen kasgelden.</li> <li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li> <li>• Juist gebruik van te gebruiken systemen.</li> </ul>
Relaties beheerd en acquisitie gepleegd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe klanten binnengehaald.</li> <li>• Bestaande klanten behouden.</li> <li>• Geformuleerde doelstellingen behaald.</li> <li>• Klachtenpercentage laag en klanttevredenheid hoog.</li> </ul>
Deskundigheid bevordert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collega's tijdig het juiste advies en/ of ondersteuning ontvangen.</li> <li>• Actuele kennis.</li> </ul>
Bijdrage geleverd aan optimalisatie en verbetering werkprocessen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar toepasbare mogelijkheden.</li> <li>• Aantoonbaar nuttige input voor het beleid tijdig geleverd aan de manager.</li> <li>• Ondersteuning bij de implementatie van verbeteringen tijdig geboden.</li> <li>• Productinformatie en werkprocessen optimaal en actueel.</li> </ul>

#### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Mondelinge communicatie	Niveau 2: Past op eigen initiatief zijn/haar taalgebruik en toelichtingen aan de ander aan en ondersteunt boodschap met houding en gebaren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt een boodschap op heldere wijze uit.</li> <li>• Scheidt hoofd- en bijzaken en deelt deze in een logische volgorde mee.</li> <li>• Gebruikt woorden die de ander begrijpt, verheldert vaktaal of jargon.</li> <li>• Stelt en/of beantwoordt vragen één voor één.</li> <li>• Ondersteunt zijn/haar boodschap met houding en gebaren.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 2: Weegt op eigen initiatief aspecten van een kwestie af op relevantie en haalbaarheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt in zijn/haar beeldvorming een onderscheid tussen relevante en niet relevante aspecten van een kwestie.</li> <li>• Toetst verschillende oplossingsmogelijkheden op haalbaarheid.</li> <li>• Gaat de consequenties van mogelijke beslissingen na.</li> <li>• Onderbouwt zijn/haar oordeel met feitelijke gegevens.</li> <li>• Baseert conclusies op zijn/haar kennis van producten/ diensten.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Medewerker Dienstverlening D

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Uitvoerend Medewerker Dienstverlening A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het geven van beleidsadviezen met betrekking tot het aandachtsgebied ten behoeve van de informatiedienstverlening binnen de gemeente.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Beleid adviseren

- Signaleert trends binnen het aandachtsgebied en maatschappelijke ontwikkelingen en knelpunten in de uitvoering van beleid.
- Verzamelt, analyseert, onderzoekt en interpreteert informatie over ontwikkelingen binnen het eigen aandachtsgebied.
- Vertaalt informatie naar het aandachtsgebied en doet voorstellen voor beleid.
- Geeft advies over en doet voorstellen voor aanpassing van beleid.
- Leidt (deel)projecten met betrekking tot de implementatie van beleid.

**Resultaat:** (Informatie-/ educatie)beleid ontwikkeld zodanig dat management is geïnformeerd, voorstellen voor beleidsontwikkeling en aanpassing van vastgesteld beleid zijn gedaan en adviezen zijn verstrekt.

### 2. Informatie verstrekken

- Levert informatie en verleent (frontoffice)diensten op basis van complexe vragen. Verricht hiertoe onderzoek, verzamelt informatie en vertaalt dit in een advies.
- Verzorgt informatie voor het publiek, stelt hiervoor informatie, stukken en berichten op, redigeert en plaatst deze in folders en op internet.
- Vertaalt educatiebeleid in presentaties, educatief en/ of voorlichtingsmateriaal.
- Draagt zorg voor registratie en uitgave van documenten op basis van wet- en regelgeving.
- Neemt meervoudige/ complexe klachten van klanten/ bezoekers in ontvangst en handelt deze af.

**Resultaat:** Informatie verstrekt zodanig dat klanten/ bezoekers tijdig zijn voorzien van de juiste informatie.

### 3. Relaties beheren en acquisitie plegen

- Legt en onderhoudt actief contacten met relaties. Breidt het netwerk gericht uit.
- Levert een actieve bijdrage aan het binnenhalen van opdrachten en de afsluiting van contracten.
- Rapporteert over de voortgang en behaalde/ te verwachten resultaten met daarin opgenomen de te nemen maatregelen.
- Signaleert klachten en/ of knelpunten in de dienstverlening en/ of samenwerking met relaties en onderneemt de benodigde acties.

**Resultaat:** Acquisitie gepleegd zodanig dat geformuleerde doelstellingen zijn gerealiseerd. Het relatienetwerk is onderhouden en uitgebreid. Relaties zijn tevreden over de onderhouden contacten.

### 4. Deskundigheid bevorderen

- Fungeert als inhoudelijk klankbord voor collega's voor de beoordeling van (specialistische) dienstverlening(saanvragen).
- Fungeert als aanspreekpunt van de afdeling voor adviezen en informatie.
- Draagt bij aan de kwaliteit(sontwikkeling van medewerkers) binnen de afdeling.

**Resultaat:** Deskundigheid bevordert zodanig dat betrokkenen tijdig over de juiste en actuele informatie en adviezen beschikken en begeleiding gegeven is.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij de beleidsadvisering, bij het verlenen van frontofficediensten, bij het interpreteren en afhandelen van de vragen van klanten, bij het verzorgen van publieksinformatie, bij het beheren van relaties en plegen van acquisitie en bij het bijdragen aan de kwaliteit(sontwikkeling van medewerkers) binnen de afdeling.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de advisering en beleidsvoorstellen, over de kwaliteit van de dienstverlening, de publieksinformatie en het relatiebeheer.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemene theoretische en praktische kennis van de aandachtsgebieden.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving, werkprocesinstructies en kwaliteitsnormen van de relevante aandachtsgebieden.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen en (voor zover relevant) buiten de organisatie en van andere

overheidsinstanties.

- Vaardigheid in het interpreteren en herkennen van 'de vraag achter de vraag'.
- Vaardigheid in het adviseren over beleid en het doen van verbetervoorstellen.
- Vaardigheid in het omgaan met mondige klanten.
- Vaardigheid in het zich klantgericht en dienstbaar opstellen.
- Vaardigheid in het omgaan met stressvolle situaties, waarin agressie en emoties een rol kunnen spelen.

## 6) CONTACTEN

- Met de leidinggevende over beleid en knelpunten om te adviseren.
- Met klanten over vragen en problemen binnen de dienstverlening, om toelichtende informatie te geven en af te stemmen.
- Met in- en externen over de inhoudelijke en procedurele afdoening van dienstverlening om af te stemmen.
- Met in- en externen om afspraken te maken om eventuele knelpunten op te lossen.
- Met externe relaties om contacten te onderhouden en uit te breiden en acquisitie te plegen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Beleid ontwikkeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcte informatie en relevante gegevens tijdig verzameld.</li> <li>• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar passende mogelijkheden.</li> <li>• Relevante en volledige voorstellen voor beleidsaanpassing.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frontofficedienstverlening correct geboden.</li> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> <li>• Documenten correct en tijdig geregistreerd en uitgegeven.</li> <li>• Klanten tevreden over de verstrekte dienstverlening en klachtenafwikkeling.</li> </ul>
Relaties beheerd en acquisitie gepleegd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe klanten binnengehaald.</li> <li>• Bestaande klanten behouden.</li> <li>• Geformuleerde doelstellingen behaald.</li> <li>• Klachtenpercentage laag en klanttevredenheid hoog.</li> </ul>
Deskundigheid bevordert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collega's tijdig het juiste advies en/ of ondersteuning ontvangen.</li> <li>• Actuele kennis.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan</li> </ul>

		betekenen. · Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Mondelinge communicatie	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om zich mondeling duidelijk uit te drukken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Geeft feedback en suggesties voor verbetering aan medewerkers/ collega's met betrekking tot hun mondelinge communicatie.</li> <li>· Legt complexe zaken bondig uit.</li> <li>· Legt complexe zaken in simpele bewoordingen uit.</li> <li>· Verlevendigt wat hij/zij zegt met gebaren, mimiek en intonatie.</li> <li>· Vat de eigen boodschap regelmatig samen.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 3: Stimuleert bij anderen in de directe werkomgeving een goede afweging van aspecten. Vertoont voorbeeldgedrag door op basis van criteria, feiten en eerdere ervaringen conclusies te trekken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Stimuleert medewerkers/ collega's om een onderscheid te maken tussen relevante en niet relevante aspecten van een kwestie.</li> <li>· Geeft medewerkers/ collega's feedback over de geldigheid van de argumenten die ten grondslag liggen aan hun conclusies.</li> <li>· Kiest een oplossing die haalbaar is.</li> <li>· Benoemt consequenties van verschillende mogelijke acties alvorens een beslissing te nemen.</li> <li>· Licht aan medewerkers/ collega's toe welke feiten ten grondslag liggen aan zijn/haar oordeel.</li> </ul>



# Functiebeschrijving Accountmanager A

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Uitvoerend Medewerker Dienstverlening A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het realiseren van de geformuleerde doelstellingen door het onderhouden en uitbreiden van relaties en plegen van acquisitie.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Relaties beheren en acquisitie plegen

- Legt en onderhoudt actief contacten met relaties. Breidt het netwerk gericht uit en gaat samenwerkingsrelaties aan.
- Onderhandelt over voorwaarden binnen de daartoe gestelde grenzen, sluit contracten af en draagt zorg voor de verdere uitvoering.
- Levert een actieve bijdrage aan het binnenhalen van leveranciers en/ of financieringen/ subsidiegelden.
- Rapporteert over de voortgang en behaalde/ te verwachten resultaten met daarin opgenomen de te nemen maatregelen.
- Signaleert klachten en/ of knelpunten in de dienstverlening en/ of samenwerking met relaties en onderneemt de benodigde acties.

**Resultaat:** *Acquisitie gepleegd zodanig dat geformuleerde doelstellingen zijn gerealiseerd. Het relatienetwerk is onderhouden en uitgebreid. Relaties zijn tevreden over de onderhouden contacten en de kwaliteit van geleverde diensten.*

### 2. Ontwikkelingen signaleren en vertalen

- Volgt wettelijke en/ of maatschappelijke ontwikkelingen en kansen binnen het aandachtsgebied. Verzamelt en analyseert informatie over trends, ontwikkelingen en klantbehoeften, signaleert mogelijkheden en/ of bedreigingen in de in- en externe werkomgeving.
- Vertaalt deze naar consequenties voor het werkgebied. Onderzoekt nieuwe mogelijkheden en ontwikkelingen voor innovatieve projecten, producten en/ of diensten. Levert een bijdrage aan de visieontwikkeling op het aandachtsgebied en stelt project- en accountplannen op.
- Adviseert gevraagd en ongevraagd de interne betrokkenen binnen de organisatie omtrent te nemen maatregelen. Geeft hieraan desgewenst uitvoering.

**Resultaat:** *Ontwikkelingen, bedreigingen en kansen tijdig gesignaleerd zodanig dat hierop tijdig is ingespeeld en bruikbare vertalingen zijn gemaakt.*

### 3. Beleid ontwikkelen

- Ontwikkelt beleid en (beleids)plannen op het eigen aandachtsgebied.
- Signaleert risico's en knelpunten in de implementatie van beleid. Formuleert te nemen maatregelen en stelt betrokkenen van de benodigde informatie op de hoogte.

**Resultaat:** *Bruikbare bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van beleid.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het beheren van relaties, het plegen van acquisitie en het voeren van onderhandelingen, bij het vertalen van ontwikkelingen en bij het initiëren en ontwikkelen van beleid.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de mate waarin de doelen zijn gerealiseerd en afspraken zijn nagekomen en over de bruikbaarheid van ontwikkeld beleid en ontwikkelde plannen.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede kennis van het vakgebied en van alle relevante aanverwante aandachtsgebieden en beleidsterreinen.
- Inzicht in het functioneren van het openbaar bestuur, de gemeentelijke organisatie en de daarmee samenhangende besluitvormingscircuits.
- Vaardigheid in het analyseren van knelpunten en het uitbrengen van (beleids)adviezen.
- Vaardigheid in het voeren van overleg met in- en externe vertegenwoordigers.
- Vaardigheid in het onderhandelen.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid.

## 6) CONTACTEN

- Met relaties over de (mogelijke) samenwerking om contacten aan te gaan, te onderhouden en te versterken.
- Met relaties en investeerders over contracten om te onderhandelen en af te stemmen.
- Met management en bedrijfsleven over te ontwikkelen beleid om ideeën op te doen en af te stemmen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Relaties beheerd en acquisitie gepleegd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe klanten binnengehaald.</li> <li>• Bestaande klanten behouden.</li> <li>• Geformuleerde doelstellingen behaald.</li> <li>• Laag klachtenpercentage en hoge klanttevredenheid.</li> </ul>
Ontwikkelingen gesignaleerd en vertaald.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie proactief verzameld zodanig dat ingespeeld is op ontwikkelingen in de markt en behoeften van relaties.</li> <li>• Mogelijkheden en/ of bedreigingen tijdig gesignaleerd en gecommuniceerd aan de interne betrokkenen.</li> <li>• Zichtbare en bruikbare bijdrage tijdig aan account-/ projectplan geleverd.</li> </ul>
Beleid ontwikkeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beleidsbijdrage voldoet aan de gewenste kwaliteit.</li> <li>• Haalbare en implementeerbare (beleids)plannen geformuleerd.</li> <li>• Risico's en knelpunten tijdig vertaald in bruikbare oplossingen.</li> </ul>

BREDA KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Mondelinge communicatie	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om zich mondeling duidelijk uit te drukken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft feedback en suggesties voor verbetering aan medewerkers/ collega's met betrekking tot hun mondelinge communicatie.</li> <li>• Legt complexe zaken bondig uit.</li> <li>• Legt complexe zaken in simpele bewoordingen uit.</li> <li>• Verlevendigt wat hij/zij zegt met gebaren, mimiek en intonatie.</li> <li>• Vat de eigen boodschap regelmatig samen.</li> </ul>

5. Oordeelsvorming	<p>Niveau 3:  Stimuleert bij anderen in de directe werkomgeving een goede afweging van aspecten. Vertoont voorbeeldgedrag door op basis van criteria, feiten en eerdere ervaringen conclusies te trekken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's om een onderscheid te maken tussen relevante en niet relevante aspecten van een kwestie.</li> <li>• Geeft medewerkers/ collega's feedback over de geldigheid van de argumenten die ten grondslag liggen aan hun conclusies.</li> <li>• Kiest een oplossing die haalbaar is.</li> <li>• Benoemt consequenties van verschillende mogelijke acties alvorens een beslissing te nemen.</li> <li>• Licht aan medewerkers/ collega's toe welke feiten ten grondslag liggen aan zijn/haar oordeel.</li> </ul>	
--------------------	---	--	--

# Functiebeschrijving Accountmanager B

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Uitvoerend Medewerker Dienstverlening A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het realiseren van de geformuleerde doelstellingen door het onderhouden en uitbreiden van relaties en plegen van acquisitie.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Relaties beheren en acquisitie plegen

- Legt en onderhoudt actief contacten met relaties en investeerders. Breidt het netwerk gericht uit en gaat samenwerkingsrelaties aan.
- Onderhandelt over voorwaarden binnen de daartoe gestelde grenzen, sluit contracten af en draagt zorg voor de verdere uitvoering daarvan.
- Levert een actieve bijdrage aan het binnenhalen en verantwoorden van financieringen/ subsidiegelden.
- Rapporteert over de voortgang en behaalde/ te verwachten resultaten met daarin opgenomen de te nemen maatregelen.
- Signaleert klachten en/ of knelpunten in de dienstverlening en/ of samenwerking met relaties en onderneemt de benodigde acties.

**Resultaat:** *Acquisitie gepleegd zodanig dat geformuleerde doelstellingen zijn gerealiseerd. Het relatienetwerk is onderhouden en uitgebreid. Relaties zijn tevreden over de onderhouden contacten en over de kwaliteit van de geleverde diensten.*

### 2. Ontwikkelingen signaleren en vertalen

- Volgt wettelijke en/ of maatschappelijke ontwikkelingen en kansen voor de gemeente. Verzamelt en analyseert informatie over trends, ontwikkelingen en klantbehoeften en signaleert mogelijkheden en/ of bedreigingen in de in- en externe werkomgeving.
- Vertaalt deze naar consequenties voor de gemeente. Onderzoekt nieuwe mogelijkheden en ontwikkelingen voor innovatieve projecten/ producten en/ of diensten. Levert een bijdrage aan de visieontwikkeling op de eigen aandachtsgebieden, formuleert oplossingsrichtingen en stelt project- en accountplannen op.
- Adviseert gevraagd en ongevraagd de interne betrokkenen binnen de organisatie omtrent te nemen maatregelen. Geeft hieraan desgewenst uitvoering.

**Resultaat:** *Ontwikkelingen, bedreigingen en kansen zijn tijdig gesignaleerd zodanig dat hierop tijdig is ingespeeld en bruikbare vertalingen zijn gemaakt.*

### 3. Beleid ontwikkelen

- Vertaalt ontwikkelingen, strategische en abstracte politiek-bestuurlijke kaders naar een geïntegreerd (promotie- en acquisitie) beleid en meerjarenbeleidsplannen.
- Signaleert risico's en knelpunten in de implementatie van beleid. Formuleert te nemen maatregelen en stelt betrokkenen op de hoogte van de benodigde informatie.

**Resultaat:** *Bruikbare bijdrage geleverd aan het beleid van de organisatie.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het beheren van relaties, het plegen van acquisitie en het voeren van onderhandelingen, bij het vertalen van ontwikkelingen en bij het initiëren en ontwikkelen van beleid.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de mate waarin de doelen zijn gerealiseerd en afspraken zijn nagekomen en over de bruikbaarheid van ontwikkeld beleid en ontwikkelde plannen.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede kennis van het vakgebied en van alle relevante aanverwante aandachtsgebieden en beleidsterreinen.
- Inzicht in het functioneren van het openbaar bestuur, de gemeentelijke organisatie en de daarmee samenhangende besluitvormingscircuits.
- Vaardigheid in het analyseren van ontwikkelingen en het uitbrengen van (beleids)adviezen.
- Vaardigheid in het voeren van overleg met in- en externe vertegenwoordigers.
- Vaardigheid in het onderhandelen.
- Mondelinge en schriftelijke uitdrakkingsvaardigheid.

## 6) CONTACTEN

- Met relaties over de (mogelijke) samenwerking om contacten aan te gaan, te onderhouden en te versterken.
- Met relaties en investeerders over contracten om te onderhandelen en af te stemmen.
- Met management en bedrijfsleven over te ontwikkelen beleid om ideeën op te doen en af te stemmen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Relaties beheerd en acquisitie gepleegd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe klanten binnengehaald.</li> <li>• Bestaande klanten behouden.</li> <li>• Prolongatie tijdig en correct opgevolgd.</li> <li>• Geformuleerde doelstellingen behaald.</li> <li>• Laag klachtenpercentage en hoge klanttevredenheid.</li> </ul>
Ontwikkelingen gesignaleerd en vertaald.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie proactief verzameld zodanig dat is ingespeeld op ontwikkelingen in de markt en behoeften van relaties.</li> <li>• Mogelijkheden en/ of bedreigingen tijdig gesignaleerd en gecommuniceerd aan de interne betrokkenen.</li> <li>• Zichtbare en bruikbare bijdrage tijdig aan account-/ projectplan geleverd.</li> </ul>
Beleid ontwikkeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beleidsbijdrage voldoet aan de gewenste kwaliteit.</li> <li>• Haalbare en implementeerbare (beleids)plannen geformuleerd.</li> <li>• Risico's en knelpunten tijdig vertaald in bruikbare oplossingen.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Mondelinge communicatie	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om zich mondeling duidelijk uit te drukken, mede door het vertonen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft feedback en suggesties voor verbetering aan medewerkers/ collega's met betrekking tot hun mondelinge communicatie.</li> <li>• Legt complexe zaken bondig uit.</li> <li>• Legt complexe zaken in simpele bewoordingen uit.</li> </ul>

	van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlevendigt wat hij/zij zegt met gebaren, mimiek en intonatie.</li> <li>• Vat de eigen boodschap regelmatig samen.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 3: Stimuleert bij anderen in de directe werkomgeving een goede afweging van aspecten. Vertoont voorbeeldgedrag door op basis van criteria, feiten en eerdere ervaringen conclusies te trekken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's om een onderscheid te maken tussen relevante en niet relevante aspecten van een kwestie.</li> <li>• Geeft medewerkers/ collega's feedback over de geldigheid van de argumenten die ten grondslag liggen aan hun conclusies.</li> <li>• Kiest een oplossing die haalbaar is.</li> <li>• Benoemt consequenties van verschillende mogelijke acties alvorens een beslissing te nemen.</li> <li>• Licht aan medewerkers/ collega's toe welke feiten ten grondslag liggen aan zijn/haar oordeel.</li> </ul>

## **3.6 FUNCTIEREEKS KLANTMANAGER**

# Functiebeschrijving Klantmanager A

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functiefamilie:** Dienstverlening

**Functiereeks:** Klantmanagement

**Kenmerken:**

Functie	Werkzaamheden (essentie)
Klantmanager A	De Klantmanager A is belast met het behandelen van aanvragen op grond van wet- en regelgeving en het begeleiden van klanten volgens een trajectplan.
Klantmanager B	De Klantmanager B is belast met het behandelen van aanvragen op grond van wet- en regelgeving en het begeleiden van klanten volgens een trajectplan. Draagt zorg voor en is belast met werkzaamheden met betrekking tot de dienstverlenende, financiële en juridische afhandeling. De functionaris behandelt inhoudelijk complexe dossiers die veel weerstanden en belangtegenstellingen oproepen op alle van de hiervoor genoemde onderdelen. De functionaris fungeert als inhoudelijk sparringpartner voor collega's en levert een bijdrage aan de implementatie van verbeteringen / wijzigingen in wet- en regelgeving. Legt en onderhoudt actief contacten met instanties, instellingen et cetera.

Bovenstaande tabel toont de kern van de betreffende niveaus binnen de functiereeks. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het behandelen van aanvragen op grond van wet- en regelgeving en het begeleiden van klanten volgens een trajectplan.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Aanvragen behandelen op grond van wet- en regelgeving

- Neemt aanvragen in behandeling, verzamelt hiertoe de benodigde gegevens.
- Beoordeelt aanvragen op juistheid en rechtmatigheid.
- Voert (intake)gesprekken en (her)beoordelingsgesprekken met cliënten.
- Stelt een diagnose, een advies en/ of een trajectplan op.
- Stelt indicaties of vraagt deze aan en verstrekt voorzieningen.
- Stelt beschikkingen op, verricht bijbehorende correspondentie en administratieve werkzaamheden.
- Voert (fraude)onderzoek, rechtmatigheid- en doelmatigheidscontroles uit.
- Levert een inhoudelijke bijdrage aan bezwaar- en beroepsprocedures.

**Resultaat:** *Aanvragen tijdig en correct behandeld zodanig dat afspraken, richtlijnen, beleidskaders en regelgeving juist zijn gevolgd/nageleefd.*

### 2. Klanten begeleiden

- Fungeert als eerste aanspreekpunt voor de klant, (hulpverlenings)instanties en verstrekkers van voorzieningen.
- Begeleidt, adviseert, motiveert en informeert klanten bij het traject over te volgen procedures en bij de oplossing van aandachtsgedgerelateerde vragen en knelpunten.
- Draagt zo nodig zorg voor de doorverwijzing en aanmelding van klanten bij instanties.
- Neemt deel aan in- en externe overlegstructuren ten behoeve van de klantbegeleiding.

**Resultaat:** *Klanten begeleid zodanig dat het trajectplan wordt gevolgd en klanten en overige betrokkenen tijdig over de juiste informatie, middelen en hulp beschikken.*

### 3. Werkprocessen verbeteren

- Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden en doet verbetervoorstellen.

**Resultaat:** *Werkprocessen verbeterd zodanig dat werkzaamheden efficiënter, effectiever en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het beoordelen van aanvragen, over de inhoud van de adviezen, voorstellen en het trajectplan en bij het begeleiden van klanten.



- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de inhoud en kwaliteit van de gegeven adviezen, het trajectplan en over de wijze waarop klanten zijn begeleid en de gesprekken zijn gevoerd.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van het aandachtsgebied, gemeentelijk beleid en uitvoeringsregels.
- Kennis van wet- en regelgeving.
- Kennis van de sociale kaart.
- Inzicht in financiële en juridische samenhangen met het eigen aandachtsgebied.
- Vaardigheid in het bespreken en beoordelen van problemen van cliënten.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in het geven van voorlichting.
- Vaardigheid in het omgaan met mondighe klanten.
- Vaardigheid in het omgaan met stressvolle situaties, waarin agressie en emoties een rol kunnen spelen.

## 6) CONTACTEN

- Met (hulpverlenings)instanties en instellingen over (aan)vragen om te overleggen en de behandeling van klanten af te stemmen.
- Met klanten over de behandeling van aanvragen, de uitvoering van onderzoeken en trajectbegeleiding om een aanpak af te spreken en hen te adviseren en informeren.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Aanvragen behandeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen tijdig en correct in behandeling genomen en beoordeeld.</li> <li>• Behandeling conform geldende wet- en regelgeving.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> <li>• Juiste en onderbouwde diagnose afgegeven.</li> </ul>
Klanten begeleid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrokkenen beschikken tijdig over de juiste informatie.</li> <li>• Klanten tijdig doorverwezen naar de juiste instantie.</li> <li>• Juiste en bruikbare input geleverd.</li> </ul>
Werkprocessen verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Kwalitatief goede verbetervoorstellen zijn gedaan.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan</li> </ul>

		betekenen. · Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Mondelinge communicatie	Niveau 2: Past op eigen initiatief zijn/haar taalgebruik en toelichtingen aan de ander aan en ondersteunt boodschap met houding en gebaren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Draagt een boodschap op heldere wijze uit.</li> <li>· Scheidt hoofd- en bijzaken en deelt deze in een logische volgorde mee.</li> <li>· Gebruikt woorden die de ander begrijpt, verheldert vaktaal of jargon.</li> <li>· Stelt en/of beantwoordt vragen één voor één.</li> <li>· Ondersteunt zijn/haar boodschap met houding en gebaren.</li> </ul>
5. Besluitvaardigheid	Niveau 2: Neemt zelfstandig beslissingen of komt tot actie, ook als nog niet alle informatie beschikbaar is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Maakt bij het nemen van beslissingen volledig gebruik van de eigen bevoegdheid.</li> <li>· Neemt beslissingen waarvoor nog niet alle informatie voorhanden is.</li> <li>· Neemt besluiten waarvan de gevolgen niet voor 100% te overzien zijn.</li> <li>· Neemt beslissingen in het geval van tegenstrijdige belangen.</li> <li>· Komt snel tot een besluit.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Klantmanager B

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Klantmanager A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het behandelen van aanvragen op grond van wet- en regelgeving en het begeleiden van klanten volgens een trajectplan (screening, diagnose / indicatie en beoordeling).

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Aanvragen screenen, diagnose stellen / indiceren en beoordelen

- Neemt inhoudelijk complexe aanvragen in behandeling, verzamelt hiertoe de benodigde gegevens.
- Beoordeelt aanvragen op juistheid en rechtmatigheid.
- Voert (intake)gesprekken en (her)beoordelingsgesprekken met cliënten.
- Stelt een diagnose en stelt op basis hiervan een advies en/ of een trajectplan op.
- Stelt indicaties of vraagt deze aan en verstrekt voorzieningen.
- Stelt beschikkingen op, verricht bijbehorende correspondentie en administratieve werkzaamheden.
- Draagt zorg voor en is belast met werkzaamheden met betrekking tot de dienstverlenende, financiële en juridische afhandeling.
- Voert (fraude)onderzoek, rechtmatigheid- en doelmatigheidscontroles uit.
- Levert een inhoudelijke bijdrage aan bezwaar- en beroepsprocedures.

**Resultaat:** *Aanvragen tijdig en correct behandeld zodanig dat afspraken, richtlijnen, beleidskaders en regelgeving juist zijn gevolgd/ nageleefd. Volledige proces van screening, diagnose / indicatie en beoordeling van de aanvraag is verzorgd.*

### 2. Klanten begeleiden, adviseren, motiveren en informeren

- Fungeert als eerste aanspreekpunt voor de klant, (hulpverlenings)instanties en verstrekkers van voorzieningen.
- Begeleidt, adviseert, motiveert en informeert klanten bij het traject over te volgen procedures en bij de oplossing van aandachtsgedgerelateerde vragen en knelpunten, waarbij in bepaalde situaties sterke weerstanden en / of belangentegenstellingen moeten worden overwonnen.
- Draagt zo nodig zorg voor de doorverwijzing en aanmelding van klanten bij instanties.
- Neemt deel aan in- en externe overlegstructuren ten behoeve van de klantbegeleiding.

**Resultaat:** *Klanten begeleid, geadviseerd, gemotiveerd en geïnformeerd, zodanig dat het trajectplan wordt gevolgd en klanten en overige betrokkenen tijdig over de juiste informatie, middelen en hulp beschikken.*

### 3. Netwerk onderhouden

- Legt en onderhoudt actief contacten met instanties, instellingen et cetera. Breidt het netwerk gericht uit.

**Resultaat:** *Het netwerk is onderhouden en uitgebreid. Relaties zijn tevreden over de onderhouden contacten.*

### 4. Werkprocessen verbeteren

- Signaleert trends op het aandachtsgedebied en maatschappelijke ontwikkelingen en knelpunten in de uitvoering van beleid en vertaalt deze naar voorstellen voor verbetering (kwaliteit en dienstverlening).
- Evalueert dienstverlening en vertaalt deze in adviezen aan de leidinggevende.
- Levert een bijdrage aan de implementatie van verbeteringen / wijzigingen in wet- en regelgeving na goedkeuring van de leidinggevende.
- Is belast met het verrichten van beleidsondersteunende werkzaamheden ten aanzien van een toegewezen aandachtsgedebied.

**Resultaat:** *Werkprocessen verbeterd, zodanig dat werkzaamheden efficiënter, effectiever en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.*

### 5. Deskundigheid bevorderen

- Fungeert als inhoudelijk sparringpartner voor collega's.

**Resultaat:** *Deskundigheid bevorderd, zodanig dat kennis actief onderling is gedeeld en actueel is.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het screenen, het stellen van diagnose en het beoordelen van aanvragen, over de inhoud van de adviezen en voorstellen, bij het toekennen van trajectplannen en bij het begeleiden van klanten.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de inhoud en kwaliteit van de gegeven adviezen, de rechtmatigheid en doelmatigheid van de toegewezen trajectplannen en over de wijze waarop klanten zijn begeleid en gesprekken zijn gevoerd.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van het aandachtsgebied, gemeentelijk beleid en uitvoeringsregels.
- Kennis van wet- en regelgeving.
- Kennis van de sociale kaart.
- Inzicht in dienstverlenende, financiële en juridische samenhangen binnen het eigen werkgebied.
- Vaardigheid in het bespreken en beoordelen van problemen van cliënten.
- Vaardigheid in het begeleiden, adviseren en motiveren.
- Vaardigheid in het geven van voorlichting.
- Vaardigheid in het omgaan met mondighe klanten.
- Vaardigheid in het omgaan met stressvolle situaties, waarin agressie en emoties een rol kunnen spelen.

## 6) CONTACTEN

- Met (hulpverlenings)instanties en instellingen over (aan)vragen om te overleggen en de behandeling van klanten af te stemmen.
- Met klanten en externe betrokkenen over de behandeling van aanvragen, de uitvoering van onderzoeken en trajectbegeleiding om een aanpak af te spreken en hen te adviseren, te informeren en belangentegenstellingen te overbruggen.
- Met collega's (afdeling- en directieoverstijgend) en andere gemeenten over het beleid en de problematiek om af te stemmen.
- Met collega's over vakinhoudelijke zaken om kennis uit te wisselen en te delen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Aanvragen gescreend, diagnose gesteld / geïndiceerd en beoordeeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen tijdig en correct in behandeling genomen en beoordeeld.</li> <li>• Behandeling conform geldende wet- en regelgeving.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> <li>• Juiste en onderbouwde diagnose / indicatie afgegeven.</li> <li>• Volledig proces van screening, diagnose / indicatie en beoordeling van de aanvraag is verzorgd.</li> </ul>
Klanten begeleid, geadviseerd, gemotiveerd en geïnformeerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrokkenen beschikken tijdig over de juiste informatie.</li> <li>• Klanten tijdig doorverwezen naar de juiste instantie.</li> <li>• Juiste en bruikbare input geleverd.</li> </ul>
Netwerk onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Netwerk behouden en uitgebreid.</li> </ul>
Werkprocessen verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar bruikbare mogelijkheden.</li> <li>• Aantoonbaar bruikbare input voor het beleid tijdig geleverd aan de manager.</li> <li>• Ondersteuning bij de implementatie van verbeteringen / wijzigingen in wet- en regelgeving tijdig en juist geboden.</li> </ul>
Deskundigheid bevorderd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennis is actueel en actief uitgewisseld met collega's.</li> </ul>

BREDA KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>

3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Mondelinge communicatie	Niveau 2: Past op eigen initiatief zijn/haar taalgebruik en toelichtingen aan de ander aan en ondersteunt boodschap met houding en gebaren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt een boodschap op heldere wijze uit.</li> <li>• Scheidt hoofd- en bijzaken en deelt deze in een logische volgorde mee.</li> <li>• Gebruikt woorden die de ander begrijpt, verheldert vaktaal of jargon.</li> <li>• Stelt en/of beantwoordt vragen één voor één.</li> <li>• Ondersteunt zijn/haar boodschap met houding en gebaren.</li> </ul>
5. Besluitvaardigheid	Niveau 2: Neemt zelfstandig beslissingen of komt tot actie, ook als nog niet alle informatie beschikbaar is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt bij het nemen van beslissingen volledig gebruik van de eigen bevoegdheid.</li> <li>• Neemt beslissingen waarvoor nog niet alle informatie voorhanden is.</li> <li>• Neemt besluiten waarvan de gevolgen niet voor 100% te overzien zijn.</li> <li>• Neemt beslissingen in het geval van tegenstrijdige belangen.</li> <li>• Komt snel tot een besluit.</li> </ul>

# **FUNCTIEFAMILIE REGELTOEPASSING EN HANDHAVING**

## **3.7 FUNCTIEREEKS REGELTOEPASSING EN HANDHAVING**

# Functiebeschrijving Medewerker RTH A

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functiefamilie:** Regeltoepassing en Handhaving

**Functiereeks:** Regeltoepassing/ Handhaving

**Kenmerken:**

Functie	Werkzaamheden (essentie)
Medewerker RTH A	Medewerker RTH A is belast met het bieden van ondersteuning bij de behandeling van aanvragen / meldingen en/ of het houden van toezicht op de naleving van regels en voorschriften.
Medewerker RTH B	Medewerker RTH B is belast met het toetsen van wet- en regelgeving, door het toetsen van aanvragen / meldingen binnen een beperkt aandachtsgebied en het houden van toezicht op de naleving van wet- en regelgeving.
Medewerker RTH C	Medewerker RTH C is belast met het toetsen van wet- en regelgeving, door het toetsen van aanvragen / meldingen binnen het aandachtsgebied en het houden van toezicht op de naleving van wet- en regelgeving. De functionaris geeft ondersteuning aan en coacht collega's en signaleert en vertaalt knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden.
Medewerker RTH D	Medewerker RTH D is belast met het verrichten van beleidsondersteunende werkzaamheden, zoals het formuleren van (beleids)voorstellen binnen het aandachtsgebied en het toetsen van wet- en regelgeving. De Medewerker RTH D toetst complexe aanvragen / meldingen en houdt toezicht op de naleving van wet- en regelgeving.
Adviseur RTH	De Adviseur RTH is belast met het leveren van beleidsbijdragen binnen het aandachtsgebied, het formuleren van (beleids)voorstellen en leveren van een bijdrage aan de implementatie van beleid. De Adviseur verricht werkzaamheden met betrekking tot de integrale handhaving van wet- en regelgeving.

Bovenstaande tabel toont de kern van de betreffende niveaus binnen de functiereeks. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het bieden van ondersteuning bij de behandeling van aanvragen/ meldingen en het houden van toezicht op de naleving van regels en voorschriften.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Ondersteuning bieden bij toepassing wet- en regelgeving\*

- Ondersteunt bij het in behandeling nemen van aanvragen/ meldingen, verzamelt hiertoe de benodigde gegevens.
- Interpreteert gegevens aan de hand van richtlijnen en procedures.
- Rapporteert over de toetsing.

**Resultaat:** *Ondersteuning geboden bij toepassing wet- en regelgeving zodanig dat ondersteuning tijdig en correct is geleverd. Afspraken, richtlijnen, beleidskaders en regelgeving zijn juist gevolgd/ nageleefd.*

### 2. Regels en voorschriften handhaven

- Houdt toezicht op de naleving van voorschriften/ juiste uitvoering van werkzaamheden/ gebruik van openbare ruimten, binnen een beperkt aandachtsgebied.
- Beoordeelt of in overeenstemming met de van toepassing zijnde regels en voorschriften wordt gehandeld en stelt controlerapporten op.
- Neemt zo nodig maatregelen conform procedures en richtlijnen, waaronder repressief optreden.
- Meldt, indien nodig, overtredingen aan de hiërarchisch leidinggevende.

**Resultaat:** *Toezicht is gehouden zodanig dat gebrek aan naleving tijdig is gesignaleerd en gemeld en passende maatregelen conform*



procedures en richtlijnen zijn genomen.

### 3. Klachten be- en afhandelen

- Handelt mondeling of schriftelijk klachten af op basis van afhandelprotocollen. Leidt complexe klachten door.
- Bewaakt de afhandeltermijnen van klachten en signaleert tijdig dreigende overschrijdingen daarvan.
- Geeft indien gevraagd inhoudelijke informatie bij hoorzittingen.

**Resultaat:** Klachten in behandeling genomen zodanig dat deze tijdig en correct, conform protocollen zijn behandeld.

### 4. Administratieve werkzaamheden verrichten

- Verwerkt relevante gegevens en wijzigingen in geautomatiseerde systemen.
- Redigeert uit de werkzaamheden voortkomende brieven.

**Resultaat:** Administratieve werkzaamheden verricht zodanig dat data, documenten en producten actueel zijn en voldoen aan de gewenste kwaliteit.

### 5. Informatie verstrekken

- Verstrekt relevante werkgerelateerde informatie aan in- en externe betrokkenen.

**Resultaat:** Informatie verstrekt zodanig dat belanghebbenden tijdig over de juiste informatie beschikken.

\* Het betreft ondersteunende werkzaamheden met betrekking tot (aanvragen/ meldingen voor) vergunningen, meldingen, heroverwegingen, bezwaarschriften, dwangbevelen en/ of verzoeken om kwijtschelding (op een specifiek aandachtsgebied).

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het verzamelen en verwerken van gegevens in geautomatiseerde systemen, bij het beoordelen van gegevens, bij het houden van toezicht, bij het treffen van maatregelen bij overtredingen, bij het be- en afhandelen van klachten en bij het verstrekken van informatie.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, (veiligheids)voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de verrichte ondersteunende werkzaamheden, over de kwaliteit van toezicht en de getroffen maatregelen en over de kwaliteit van de klachtenafhandeling en verstrekte informatie.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van de specifieke administratieve procedures en voorschriften en de toepassing ervan.
- Kennis van relevante delen van bijzondere wetten, gemeentelijke verordeningen en uitvoeringsregels.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.
- Vaardigheid in het verzamelen en verwerken van gegevens.
- Vaardigheid in het werken met geautomatiseerde systemen.
- Vaardigheid in het omgaan met mondige klanten.
- Vaardigheid in het omgaan met stressvolle situaties, waarin agressie en emoties een rol kunnen spelen.

## 6) CONTACTEN

- Met externe instanties en burgers om informatie te verkrijgen en te verstrekken en om toelichting te geven.
- Met justitie, politie, bedrijven en burgers over geconstateerde overtredingen om informatie uit te wisselen.
- Met interne en externe medewerkers en werkgroepen over de uitvoering van werkzaamheden om informatie uit te wisselen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN (aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)
Ondersteuning geboden bij het toepassen van wet- en regelgeving.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aanvragen/ meldingen tijdig en correct in behandeling genomen.</li><li>• Behandeling conform geldende procedures, wet- en regelgeving.</li><li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li></ul>
Regels en voorschriften gehandhaafd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gebrek aan naleving van regels, voorschriften, etc. tijdig gesignaleerd.</li><li>• Beoordeling vindt secuur, conform richtlijnen en procedures, plaats.</li><li>• Correcte maatregelen genomen conform richtlijnen en procedures.</li><li>• Overtredingen, indien nodig, tijdig gerapporteerd aan de leidinggevende.</li></ul>
Klachten in behandeling genomen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Correcte en tijdige be- en afhandeling van klachten.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gewerkt conform afhandelprotocollen.</li> <li>• Termijnen in acht genomen en dreigende overschrijdingen tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Herstelde relatie en tevreden klanten.</li> </ul>
Administratieve werkzaamheden verricht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct en foutloos verwerkte gegevens.</li> <li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li> <li>• Juist gebruik van systemen.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>

### GENERIEKE COMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Discipline	Niveau 1: Handelt volgens het beleid en de procedures van de organisatie en zoekt bij onduidelijkheid de juiste richtlijn alvorens actie te ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeert welke regels en procedures gelden binnen de eigen organisatie.</li> <li>• Informeert of de bevoegde persoon akkoord is, wanneer hij/zij iets wil doen waarvoor de procedure onduidelijk is.</li> <li>• Vraagt de bevoegde persoon om regels te formuleren, indien voor een bepaald onderwerp of aspect nog geen regels zijn vastgesteld.</li> <li>• Handelt volgens de geldende regels en procedures.</li> <li>• Informeert voordat hij/zij actie onderneemt hoe processen binnen de organisatie behoren te verlopen.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 1: Betrekt in oordeelsvorming verschillende gezichtspunten en feiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt tijd om zaken tegen elkaar af te wegen alvorens tot een conclusie te komen.</li> <li>• Bekijkt situaties vanuit verschillende gezichtspunten.</li> <li>• Onderbouwt zijn/haar redenering met feiten.</li> <li>• Benoemt van eigen standpunt/ beslissing zowel voor- als nadelen.</li> <li>• Vraagt anderen naar argumenten achter hun mening.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Medewerker RTH B

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Medewerker RTH A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het toetsen van wet- en regelgeving door het toetsen van aanvragen/ meldingen en het houden van toezicht op de naleving van wet- en regelgeving.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Wet en regelgeving toepassen\*

- Neemt aanvragen/ meldingen binnen een beperkt aandachtsgebied in behandeling, verzamelt hiertoe de benodigde gegevens.
- Legt bestuursrechtelijke en strafrechtelijke zienswijzen vast.
- Geeft (technische/ inhoudelijke) voorschriften aan ten aanzien van de te verlenen vergunningen.
- Toetst aanvragen/ meldingen aan beleid(sregels) en wet- en regelgeving en bewaakt de voortgang.
- Rapporteert over de toetsing.

**Resultaat:** *Wet- en regelgeving toegepast zodanig dat aanvragen/ meldingen tijdig en correct zijn behandeld en getoetst. Afspraken, richtlijnen, beleidskaders en regelgeving zijn juist gevolgd/ nageleefd.*

### 2. Wet- en regelgeving handhaven

- Houdt toezicht op de naleving van voorschriften/ wet- en regelgeving/ juiste uitvoering van werkzaamheden/ gebruik van openbare ruimten.
- Beoordeelt of in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving wordt gehandeld en stelt controlerapporten op.
- Neemt zo nodig maatregelen conform procedures en richtlijnen, waaronder repressief optreden.
- Meldt, indien nodig, overtredingen aan de hiërarchisch leidinggevende.

**Resultaat:** *Wet- en regelgeving gehandhaafd zodanig dat gebrek aan naleving tijdig is gesignaleerd en gemeld en passende maatregelen conform procedures en richtlijnen zijn genomen.*

### 3. Klachten/ bezwaarschriften be- en afhandelen

- Handelt mondeling of schriftelijk klachten en bezwaarschriften af op basis van afhandelprotocollen. Leidt complexe klachten door.
- Bewaakt de afhandeltermijnen van klachten en signaleert tijdig dreigende overschrijdingen daarvan.
- Geeft inhoudelijke informatie bij hoorzittingen.

**Resultaat:** *Klachten en bezwaarschriften in behandeling genomen zodanig dat deze tijdig, correct en conform afhandelprotocollen zijn afgehandeld.*

### 4. Administratieve werkzaamheden verrichten

- Verwerkt relevante gegevens en wijzigingen in geautomatiseerde systemen.
- Redigeert uit de werkzaamheden voortkomende stukken (zoals besluiten, voorschriften en contracten).

**Resultaat:** *Administratieve werkzaamheden verricht zodanig dat data, documenten en producten actueel zijn en voldoen aan de gewenste kwaliteit.*

### 5. Informatie verstrekken

- Verstreckt relevante werkgerelateerde informatie aan in- en externe betrokkenen.

**Resultaat:** *Informatie verstrekt zodanig dat belanghebbenden tijdig over de juiste informatie beschikken.*

\* Het betreft zowel (aanvragen voor) vergunningen, meldingen, heroverwegingen, bezwaarschriften, dwangbevelen en/ of verzoeken om kwijtschelding (op een specifiek aandachtsgebied).

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het behandelen van aanvragen/ meldingen, bij het houden van toezicht, bij het treffen van maatregelen, bij het redigeren van stukken, bij het verwerken van gegevens in geautomatiseerde systemen, bij het be- en afhandelen van klachten en bezwaarschriften en bij het verstrekken van informatie.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de afhandeling van aanvragen/ meldingen, over de kwaliteit van het toezicht en de getroffen maatregelen, over de kwaliteit van de verrichte administratieve werkzaamheden, de klachten- en bezwarenafhandeling en verstrekte informatie.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van het aandachtsgebied, gemeentelijk beleid en uitvoeringsregels.
- Kennis van wet- en regelgeving.
- Kennis van bestuurlijk-juridische procedures.
- Inzicht in de beleidsterreinen die van belang zijn voor de uitoefening van de functie.
- Inzicht in de samenhang met aanverwante trajecten.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.
- Vaardigheid in het verzamelen en beoordelen van gegevens.
- Vaardigheid in het werken met geautomatiseerde systemen.
- Vaardigheid in het omgaan met mondighe klanten.
- Vaardigheid in het omgaan met stressvolle situaties, waarin agressie en emoties een rol kunnen spelen.

## 6) CONTACTEN

- Met externe instanties en burgers om informatie te verkrijgen en te verstrekken en toelichting te geven.
- Met justitie, politie, bedrijven en burgers over de naleving van wet- en regelgeving om deze te bevorderen, informatie uit te wisselen en afspraken te maken.
- Met interne en externe medewerkers en werkgroepen om informatie uit te wisselen over de uitvoering van werkzaamheden.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Wet- en regelgeving toegepast.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen/ meldingen tijdig en correct in behandeling genomen en beoordeeld.</li> <li>• Toepassing conform geldende procedures, wet- en regelgeving.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> </ul>
Wet- en regelgeving gehandhaafd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebrek aan naleving van regels, voorschriften, etc. tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Beoordeling vindt secuur, conform richtlijnen en procedures, plaats.</li> <li>• Correcte maatregelen, conform richtlijnen en procedures, genomen.</li> <li>• Overtredingen, indien nodig, tijdig gerapporteerd aan de leidinggevende.</li> </ul>
Klachten/ bezwaarschriften in behandeling genomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcte en tijdige be- en afhandeling van klachten en bezwaarschriften.</li> <li>• Gewerkt conform afhandelprotocollen.</li> <li>• Termijnen in acht genomen en overschrijdingen tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Herstelde relatie en tevreden klanten.</li> </ul>
Administratieve werkzaamheden verricht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct en foutloos verwerkte gegevens.</li> <li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li> <li>• Juist gebruik van systemen.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> </ul>

BREDA KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald</li> </ul>

		zijn. <ul style="list-style-type: none"> <li>Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Discipline	Niveau 1: Handelt volgens het beleid en de procedures van de organisatie en zoekt bij onduidelijkheid de juiste richtlijn alvorens actie te ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informeert welke regels en procedures gelden binnen de eigen organisatie.</li> <li>Informeert of de bevoegde persoon akkoord is, wanneer hij/zij iets wil doen waarvoor de procedure onduidelijk is.</li> <li>Vraagt de bevoegde persoon om regels te formuleren, indien voor een bepaald onderwerp of aspect nog geen regels zijn vastgesteld.</li> <li>Handelt volgens de geldende regels en procedures.</li> <li>Informeert voordat hij/zij actie onderneemt hoe processen binnen de organisatie behoren te verlopen.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 1: Betrekt in oordeelsvorming verschillende gezichtspunten en feiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neemt tijd om zaken tegen elkaar af te wegen alvorens tot een conclusie te komen.</li> <li>Bekijkt situaties vanuit verschillende gezichtspunten.</li> <li>Onderbouwt zijn/haar redenering met feiten.</li> <li>Benoemt van eigen standpunt/ beslissing zowel voor- als nadelen.</li> <li>Vraagt anderen naar argumenten achter hun mening.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Medewerker RTH C

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Medewerker RTH A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het leveren van een bijdrage aan de verbetering van de werkprocessen en het toetsen en/ of handhaven van wet- en regelgeving door het toetsen van aanvragen/ meldingen aan de naleving van wet- en regelgeving.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Wet- en regelgeving toepassen\*

- Neemt aanvragen/ meldingen in behandeling, verzamelt hiertoe de benodigde gegevens.
- Legt bestuursrechtelijke en strafrechtelijke zienswijzen vast.
- Geeft (technische/ inhoudelijke) voorschriften aan ten aanzien van de te verlenen vergunningen.
- Toetst aanvragen/ meldingen aan beleid(sregels) en wet- en regelgeving, bewaakt en begeleidt de voortgang.
- Rapporteert en brengt adviezen uit.
- Doet voorstellen voor technische en/ of procedurele aanpassingen in de vergunningverlening.

**Resultaat:** *Wet- en regelgeving toegepast zodanig dat aanvragen tijdig en correct zijn behandeld en getoetst. Afspraken, richtlijnen, beleidskaders en regelgeving zijn juist gevolgd/ nageleefd.*

### 2. Wet- en regelgeving handhaven

- Houdt toezicht op de naleving van voorschriften/ wet- en regelgeving/ juiste uitvoering van werkzaamheden/ gebruik van openbare ruimten.
- Beoordeelt of in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving wordt gehandeld.
- Voert zo nodig onderzoek uit.
- Neemt zo nodig maatregelen conform procedures en richtlijnen, waaronder repressief optreden.
- Stelt proces(sen)-verbaal (van bevindingen) op en stuurt deze door naar het Openbaar Ministerie na zaakinhoudelijk overleg met politie en Openbaar Ministerie.
- Meldt, indien nodig, overtredingen aan de hiërarchisch leidinggevende.

**Resultaat:** *Wet- en regelgeving gehandhaafd zodanig dat gebrek aan naleving tijdig isesignaleerd en gemeld en passende maatregelen conform procedures en richtlijnen zijn genomen.*

### 3. Klachten/ bezwaarschriften be- en afhandelen

- Handelt mondeling of schriftelijk klachten en bezwaarschriften af. Leidt complexe klachten door.
- Bewaakt de afhandeltermijnen van klachten en bezwaarprocedures en onderneemt tijdig actie bij dreigende overschrijding daarvan.
- Organiseert en levert inhoudelijke informatie bij hoorzittingen.

**Resultaat:** *Klachten en bezwaarschriften in behandeling genomen zodanig dat deze tijdig, correct en conform protocollen zijn behandeld.*

### 4. Stukken opstellen en verwerken

- Verwerkt relevante gegevens en wijzigingen in geautomatiseerde systemen.
- Redigeert uit de werkzaamheden voortkomende stukken (zoals besluiten, voorschriften en contracten).

**Resultaat:** *Administratieve werkzaamheden verricht zodanig dat data, documenten en producten actueel zijn en voldoen aan de gewenste kwaliteit.*

### 5. Informatie verstrekken

- Geeft voorlichting, ondersteuning en coacht derden over de uitgevoerde/ uit te voeren controles, handhaving en procedures.
- Verstreckt relevante werkgerelateerde informatie aan in- en externe betrokkenen.

**Resultaat:** *Informatie verstrekt zodanig dat belanghebbenden tijdig over de juiste informatie beschikken.*

### 6. Bijdrage aan verbetering werkprocessen leveren

- Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden en vertaalt deze in verbetervoorstellen.

**Resultaat:** *Bijdrage geleverd aan verbetering van werkprocessen zodanig dat werkzaamheden efficiënter, effectiever en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.*

\* Het betreft zowel (aanvragen voor) vergunningen, meldingen, heroverwegingen, bezwaarschriften, dwangbevelen en/ of verzoeken om kwijtschelding (op een specifiek aandachtsgebied).

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het behandelen van aanvragen/ meldingen, bij het doen van voorstellen, bij de toetsing aan wet- en regelgeving, bij het houden van toezicht, bij het treffen van maatregelen, bij het redigeren van stukken, bij het be- en afhandelen van klachten en bezwaarschriften, bij het geven van voorlichting, ondersteuning bij het verlenen van advies en het verstrekken van informatie.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van voorstellen, over de afhandeling van aanvragen/ meldingen, over de kwaliteit van toezicht en de getroffen maatregelen en over de kwaliteit van de klachten-/ bezwarenafhandeling en verstrekt advies en informatie.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van het aandachtsgebied, gemeentelijk beleid en uitvoeringsregels.
- Kennis van wet- en regelgeving.
- Kennis van bestuurlijk-juridische procedures.
- Inzicht in de beleidsterreinen die van belang zijn voor de uitoefening van de functie.
- Inzicht in de samenhang met aanverwante trajecten.
- Inzicht in organisatorische, functionele en politiek-bestuurlijke verhoudingen.
- Vaardigheid in het verzamelen en beoordelen van gegevens.
- Vaardigheid in het werken met geautomatiseerde systemen.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in het omgaan met mondige klanten.
- Vaardigheid in het omgaan met stressvolle situaties, waarin agressie en emoties een rol kunnen spelen.

## 6) CONTACTEN

- Met externe instanties en burgers om informatie te verkrijgen en te verstrekken en toelichting te geven.
- Met justitie, politie, bedrijven en burgers om naleving van de wet- en regelgeving te bevorderen of af te dwingen.
- Met derden over overtredingen en over nader te stellen eisen om oplossingen te bespreken, voorstellen te doen en naleving van de wet- en regelgeving te bevorderen.
- Met interne en externe medewerkers en werkgroepen om informatie uit te wisselen over de uitvoering van werkzaamheden.
- Met medewerkers van andere afdelingen over de aanvragen/ meldingen en de uitvoering daarvan om af te stemmen.
- Met het management om af te stemmen over de knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden en over de verbetervoorstellen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Wet- en regelgeving toegepast.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen/ meldingen tijdig en correct in behandeling genomen en beoordeeld.</li> <li>• Toepassing conform geldende procedures, wet- en regelgeving.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> </ul>
Wet- en regelgeving gehandhaafd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebrek aan naleving van regels, voorschriften etc. tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Beoordeling vindt secuur, conform richtlijnen en procedures, plaats.</li> <li>• Correcte maatregelen genomen, conform richtlijnen en procedures.</li> <li>• Overtredingen, indien nodig, tijdig gerapporteerd aan de leidinggevende.</li> </ul>
Klachten/ bezwaarschriften in behandeling genomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcte en tijdige be- en afhandeling van klachten en bezwaarschriften.</li> <li>• Gewerkt conform afhandelprotocollen.</li> <li>• Termijnen in acht genomen en acties op de juiste momenten ondernomen.</li> <li>• Herstelde relatie en tevreden klanten.</li> </ul>
Stukken opgesteld en verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct en foutloos verwerkte gegevens.?</li> <li>• Correct en foutloos opgestelde stukken.</li> <li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li> <li>• Juist gebruik van systemen.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derden tijdig het juiste advies en/ of ondersteuning ontvangen.</li> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar</li> </ul>

	gesteld aan belanghebbenden.
Bijdrage geleverd aan verbetering werkprocessen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Verbetervoorstellen zijn toepasbaar.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>

### GENERIEKE COMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Discipline	Niveau 1: Handelt volgens het beleid en de procedures van de organisatie en zoekt bij onduidelijkheid de juiste richtlijn alvorens actie te ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeert welke regels en procedures gelden binnen de eigen organisatie.</li> <li>• Informeert of de bevoegde persoon akkoord is, wanneer hij/zij iets wil doen waarvoor de procedure onduidelijk is.</li> <li>• Vraagt de bevoegde persoon om regels te formuleren, indien voor een bepaald onderwerp of aspect nog geen regels zijn vastgesteld.</li> <li>• Handelt volgens de geldende regels en procedures.</li> <li>• Informeert voordat hij/zij actie onderneemt hoe processen binnen de organisatie behoren te verlopen.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 1: Betrekt in oordeelsvorming verschillende gezichtspunten en feiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt tijd om zaken tegen elkaar af te wegen alvorens tot een conclusie te komen.</li> <li>• Bekijkt situaties vanuit verschillende gezichtspunten.</li> <li>• Onderbouwt zijn/haar redenering met feiten.</li> <li>• Benoemt van eigen standpunt/ beslissing zowel voor- als nadelen.</li> <li>• Vraagt anderen naar argumenten achter hun mening.</li> </ul>



# Functiebeschrijving Medewerker RTH D

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Medewerker RTH A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het doen van beleidsondersteunende voorstellen en het leveren van een bijdrage aan de verbetering van de werkprocessen en het handhaven van wet- en regelgeving door het toetsen van (complexe) aanvragen/ meldingen aan de naleving van wet- en regelgeving.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Wet- en regelgeving toepassen\*

- Neemt complexe aanvragen in behandeling, verzamelt hiertoe de benodigde gegevens.
- Legt bestuursrechtelijke en strafrechtelijke zienswijzen vast.
- Geeft (technische/ inhoudelijke) voorschriften aan ten aanzien van de te verlenen vergunningen.
- Toetst aanvragen/ meldingen aan beleid(s)regels) en wet- en regelgeving, bewaakt en begeleidt de voortgang.
- Rapporteert en brengt adviezen uit.
- Doet, vanuit de praktijk, beleidsondersteunende voorstellen op het aandachtsgebied.

**Resultaat:** *Wet- en regelgeving toegepast zodanig dat complexe aanvragen/ meldingen tijdig en correct zijn behandeld en getoetst. Afspraken, richtlijnen en beleidskaders en regelgeving zijn juist gevolgd/ nageleefd.*

### 2. Wet- en regelgeving handhaven

- Houdt toezicht op de naleving van complexe voorschriften/ wet- en regelgeving/ juiste uitvoering van werkzaamheden/ gebruik van openbare ruimten.
- Beoordeelt of in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving wordt gehandeld.
- Voert zo nodig diepgaand onderzoek uit.
- Neemt zo nodig maatregelen conform procedures en richtlijnen, waaronder repressief optreden.
- Stelt proces(sen)-verbaal (van bevindingen) op en stuurt deze door naar het Openbaar Ministerie na zaakinhoudelijk overleg met politie en Openbaar Ministerie.
- Meldt, indien nodig, overtredingen aan de hiërarchisch leidinggevende.

**Resultaat:** *Wet- en regelgeving gehandhaafd zodanig dat gebrek aan naleving tijdig isesignaleerd en gemeld en passende maatregelen conform procedures en richtlijnen zijn genomen.*

### 3. Klachten/ bezwaarschriften be- en afhandelen

- Handelt mondeling of schriftelijk klachten en bezwaarschriften af.
- Bewaakt afhandeltermijnen van de klachten en beroep- en bezwaarprocedures en onderneemt tijdig actie bij dreigende overschrijding daarvan.
- Organiseert, bereidt voor en levert inhoudelijke informatie bij bezwaar- en beroepsprocedures.

**Resultaat:** *Klachten en bezwaarschriften in behandeling genomen zodanig dat deze tijdig, correct en conform protocollen zijn behandeld.*

### 4. Stukken opstellen en verwerken

- Stelt op of levert een inhoudelijke bijdrage aan brieven, voorschriften, besluiten, contracten en notities.
- Stelt jaarplannen op.

**Resultaat:** *Stukken verwerkt en opgesteld zodanig dat gegevens en stukken actueel zijn, voldoen aan wet- en regelgeving en de gewenste kwaliteit.*

### 5. Informatie verstrekken

- Geeft advies, voorlichting en ondersteuning en coacht derden over uitgevoerde/ uit te voeren controles, handhaving en procedures.
- Verstreckt relevante werkgerelateerde informatie aan in- en externe betrokkenen.

**Resultaat:** *Informatie verstrekt zodanig dat belanghebbenden tijdig over de juiste informatie beschikken.*

### 6. Bijdrage aan verbetering werkprocessen leveren

- Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden en vertaalt deze in verbetervoorstellen.

**Resultaat:** *Bijdrage geleverd aan de verbetering van werkprocessen zodanig dat werkzaamheden efficiënter, effectiever en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.*

\* Het betreft zowel (aanvragen voor) vergunningen, meldingen, heroverwegingen, bezwaarschriften, dwangbevelen en/ of verzoeken om kwijtschelding (op een specifiek aandachtsgebied).

#### 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het behandelen van (complexe) aanvragen/ meldingen, bij het doen van beleidsondersteunende voorstellen, bij de toetsing aan wet- en regelgeving, bij het houden van toezicht, bij het treffen van maatregelen, bij het opstellen van stukken, bij het be- en afhandelen van klachten en bezwaarschriften, bij het geven van voorlichting, ondersteuning, bij het adviseren en verstrekken van informatie.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de afhandeling van aanvragen/ meldingen, over de kwaliteit van toezicht en de getroffen maatregelen, over de kwaliteit van de klachten/ bezwarenafhandeling en over de kwaliteit van voorstellen en adviezen.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van het aandachtsgebied, gemeentelijk beleid en uitvoeringsregels.
- Kennis van wet- en regelgeving.
- Kennis van bestuurlijk-juridische procedures.
- Inzicht in de beleidsterreinen die van belang zijn voor de uitoefening van de functie.
- Inzicht in de samenhang met aanverwante trajecten.
- Inzicht in de organisatorische, functionele en politiek-bestuurlijke verhoudingen.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in het werken met geautomatiseerde systemen.
- Vaardigheid in het omgaan met mondige klanten.
- Vaardigheid in het omgaan met stressvolle situaties, waarin agressie en emoties een rol kunnen spelen.

#### 6) CONTACTEN

- Met externe instanties en burgers om informatie te verkrijgen, te verstrekken en toelichting te geven.
- Met justitie, politie, bedrijven en burgers om naleving van de wet- en regelgeving te bevorderen of af te dwingen.
- Met derden over overtredingen over nader te stellen eisen om oplossingen te bespreken, voorstellen te doen, naleving van de wet- en regelgeving te bevorderen en belangentegenstellingen te overbruggen.
- Met interne en externe medewerkers en werkgroepen om informatie uit te wisselen over de uitvoering van werkzaamheden.
- Met medewerkers van andere afdelingen over de aanvragen/ meldingen en de uitvoering daarvan om te ondersteunen, coachen en af te stemmen.
- Met het management over de knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden, over de beleidsondersteunende werkzaamheden en over de verbetervoorstellen om af te stemmen.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Wet- en regelgeving toegepast.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen/ meldingen tijdig en correct in behandeling genomen en beoordeeld.</li> <li>• Toepassing en toetsing conform geldende wet- en regelgeving.</li> <li>• Juiste informatie en adviezen op de juiste plaats.</li> </ul>
Wet- en regelgeving gehandhaafd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebrek aan naleving van regels, voorschriften etc. tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Beoordeling vindt secuur, conform richtlijnen en procedures, plaats.</li> <li>• Correcte maatregelen genomen, conform richtlijnen en procedures.</li> <li>• Overtredingen, indien nodig, tijdig gerapporteerd aan de leidinggevende.</li> </ul>
Klachten/ bezwaarschriften in behandeling genomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcte en tijdige be- en afhandeling van klachten en bezwaarschriften.</li> <li>• Gewerkt conform afhandelprotocollen.</li> <li>• Termijnen in acht genomen en acties op de juiste momenten ondernomen.</li> <li>• Herstelde relatie en tevreden klanten.</li> </ul>
Stukken opgesteld en verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct en foutloos verwerkte gegevens.?</li> <li>• Correct en foutloos opgestelde stukken.</li> <li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li> <li>• Juist gebruik van systemen.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derden tijdig het juiste advies en/ of ondersteuning ontvangen.</li> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar</li> </ul>

	gesteld aan belanghebbenden.
Bijdrage geleverd aan verbetering werkprocessen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden zijn tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Verbetervoorstellen zijn toepasbaar.</li> </ul>

<b>BREDA KERNCOMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Discipline	Niveau 2: Toont zich op de hoogte van het beleid en de procedures van de organisatie, houdt hier ook onder werkdruk of strijdigheid met eigen belangen rekening mee en neemt daarvoor de verantwoordelijkheid op zich.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt zich aan de regels en procedures van de eigen organisatie, ook al zijn deze in strijd met de eigen belangen.</li> <li>• Blijft zich ook bij hoge werkdruk aan geldende procedures van de eigen organisatie houden.</li> <li>• Toont zich op de hoogte van de voor de organisatie en zijn/haar werkgebied geldende procedures.</li> <li>• Geeft aan zelf de verantwoordelijkheid op zich te nemen voor de uitvoering van regels en procedures.</li> <li>• Laat zien te weten welke regels er binnen de organisatie van kracht zijn.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 2: Weegt op eigen initiatief aspecten van een kwestie af op relevantie en haalbaarheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt in zijn/haar beeldvorming een onderscheid tussen relevante en niet relevante aspecten van een kwestie.</li> <li>• Toetst verschillende oplossingsmogelijkheden op haalbaarheid.</li> <li>• Gaat de consequenties van mogelijke beslissingen na.</li> <li>• Onderbouwt zijn/haar oordeel met feitelijke gegevens.</li> <li>• Baseert conclusies op zijn/haar kennis van producten/ diensten.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Adviseur RTH

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving medewerker RTH A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het leveren van een beleidsbijdrage en het integraal handhaven van wet- en regelgeving door het toetsen van aanvragen/ meldingen, het leiden van projecten en het houden van toezicht op de naleving van wet- en regelgeving.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Wet- en regelgeving integraal toepassen\*

- Handelt complexe en/ of integrale aanvragen/ meldingen af, verzamelt hiertoe de benodigde gegevens, adviseert, rapporteert en stelt stukken op.
- Toetst aanvragen aan beleid(sregels) en wet- en regelgeving, bewaakt en begeleidt de voortgang.
- Begeleidt medewerkers bij (complexe) toetsingen.

**Resultaat:** *Wet- en regelgeving toegepast zodanig dat aanvragen/ meldingen tijdig en correct zijn behandeld en getoetst. Afspraken, richtlijnen, beleidskaders en regelgeving zijn juist gevolgd/ nageleefd.*

### 2. Wet- en regelgeving handhaven

- Houdt toezicht op de naleving van complexe voorschriften/ wet- en regelgeving/ juiste uitvoering van werkzaamheden/ gebruik van openbare ruimten.
- Leidt projecten op het aandachtsgebied en participeert in integrale handhavingstrajecten.
- Beoordeelt of in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving wordt gehandeld.
- Voert zo nodig diepgaand onderzoek uit.
- Neemt zo nodig maatregelen conform procedures en richtlijnen.
- Stelt bestuursrechtelijke sanctiebeschikkingen, waarschuwingen en proces(sen)-verbaal (van bevindingen) op en stuurt deze zo nodig door naar het Openbaar Ministerie na zaakinhoudelijk overleg met politie en Openbaar Ministerie.
- Adviseert (op basis van knelpunten) in de uitvoering over de handhaafbaarheid van vergunningen en regelgeving.

**Resultaat:** *Wet- en regelgeving gehandhaafd zodanig dat gebrek aan naleving tijdig is gesignaleerd en gemeld en passende maatregelen conform procedures en richtlijnen zijn genomen.*

### 3. Complexe klachten/ bezwaarschriften be- en afhandelen

- Handelt mondeling of schriftelijk complexe klachten en bezwaarschriften af.
- Bewaakt afhandeltermijnen van de klachten en beroep- en bezwaarprocedures en onderneemt tijdig actie bij dreigende overschrijding daarvan.
- Adviseert over de afhandeling van complexe klachten en bezwaarschriften van derden en vertegenwoordigt de gemeente in rechte.

**Resultaat:** *Klachten en bezwaarschriften in behandeling genomen zodanig dat deze tijdig, correct en conform protocollen zijn behandeld. Adviezen zijn toepasbaar.*

### 4. Beleidsbijdrage leveren

- Signaleert, analyseert en vertaalt relevante ontwikkelingen naar het (specifieke) aandachtsgebied, geeft consequenties aan voor en adviseert ten aanzien van het beleid en/ of beleidsregels.
- Doet verbetervoorstellen ten behoeve van het wijzigen en verbeteren van processen en procedures ten aanzien van het aandachtsgebied en levert een bijdrage aan de implementatie daarvan.

**Resultaat:** *Beleidsbijdrage geleverd zodanig dat ontwikkelingen zijn gesignaleerd, verwerkt en beoordeeld op implicaties voor het beleid, de processen en procedures en deze zo nodig zijn verbeterd en/ of aangepast.*

### 5. Stukken opstellen

- Stelt complexe brieven, beschikkingen, voorschriften, besluiten, contracten en (beleids)notities op.

**Resultaat:** *Stukken opgesteld zodanig dat gegevens en stukken actueel zijn, voldoen aan wet- en regelgeving en aan de gewenste kwaliteit.*

### 6. Informatie verstrekken

- Bouwt een relevant netwerk op en fungeert als contactpersoon voor relevante in- en externe relaties.
- Coacht en geeft informatie, voorlichting, advies en ondersteuning met betrekking tot de toepassing van (gewijzigde) wet- en regelgeving en fungeert als juridische vraagbaak.

**Resultaat:** *Informatie verstrekt en relaties opgebouwd zodanig dat belanghebbenden tijdig over de juiste informatie beschikken.*

\* Het betreft zowel (aanvragen voor) vergunningen, meldingen, heroverwegingen, bezwaarschriften, dwangbevelen en/ of verzoeken om kwijtschelding (op een specifiek aandachtsgebied).

#### 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het analyseren en vertalen van ontwikkelingen, bij het behandelen van (complexe en/ of integrale) aanvragen/ meldingen, bij de toetsing aan wet- en regelgeving, bij het leiden van projecten op het aandachtsgebied, bij het participeren in integrale handhavingstrajecten, bij advisering, bij het opstellen van verbetervoorstellen en bij het be- en afhandelen van klachten en bezwaarschriften.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de integrale afhandeling van aanvragen/ meldingen, over de kwaliteit van de projecten en de bijdrage aan integrale handhavingstrajecten en over de kwaliteit van de verbetervoorstellen.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van beleid en wet- en regelgeving en inzicht in de ontwikkelingen op het aandachtsgebied.
- Kennis van bestuurlijk-juridische procedures.
- Inzicht in beleidsterreinen van de gemeente in relatie tot het beleid.
- Inzicht in de samenhang met aanverwante trajecten.
- Inzicht in de organisatorische, functionele en politiek-bestuurlijke verhoudingen.
- Vaardigheid in het analyseren van ontwikkelingen en vertalen naar het aandachtsgebied.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in het omgaan met mondige klanten.
- Vaardigheid in het omgaan met stressvolle situaties, waarin agressie en emoties een rol kunnen spelen.

#### 6) CONTACTEN

- Met externe instanties en burgers om informatie te verkrijgen, te verstrekken en toelichting te geven.
- Met justitie, politie, bedrijven en burgers om naleving van de wet- en regelgeving te bevorderen of af te dwingen.
- Met derden over overtredingen over nader te stellen eisen om oplossingen te bespreken, voorstellen te doen en naleving van de wet- en regelgeving te bevorderen.
- Met management en collega's over het beleid, de processen en de problematiek om af te stemmen.
- Met medewerkers van andere afdelingen over de aanvragen en de uitvoering daarvan om te ondersteunen, coachen en af te stemmen.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Wet- en regelgeving integraal toegepast.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen/ meldingen tijdig en correct in behandeling genomen en beoordeeld.</li> <li>• Toepassing en toetsing conform geldende wet- en regelgeving.</li> <li>• Juiste informatie en adviezen op de juiste plaats.</li> </ul>
Wet- en regelgeving gehandhaafd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebrek aan naleving van regels, voorschriften, etc. tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Correcte bijdrage geleverd aan integrale handhavingstrajecten.</li> <li>• Beoordeling vindt secuur, conform richtlijnen en procedures, plaats.</li> <li>• Correcte maatregelen genomen, conform richtlijnen en procedures.</li> <li>• Juiste informatie en adviezen op de juiste plaats.</li> </ul>
Complexe klachten/ bezwaarschriften in behandeling genomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcte en tijdige afhandeling van klachten en bezwaarschriften.</li> <li>• Gewerkt conform afhandelprotocollen.</li> <li>• Termijnen in acht genomen en acties op de juiste momenten ondernomen.</li> <li>• Toepasbare adviezen geleverd.</li> <li>• Herstelde relatie en tevreden klanten.</li> </ul>
Beleidsbijdrage geleverd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Vertaling in toepasbare verbetervoorstellen.</li> </ul>
Stukken opgesteld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct en foutloos opgestelde stukken.</li> <li>• Opgestelde stukken voldoen aan gewenste eisen en kwaliteit.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Netwerken opgebouwd en onderhouden.</li> <li>• Derden tijdig het juiste advies en/ of ondersteuning</li> </ul>

- ontvangen.
- Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>

### GENERIEKE COMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Discipline	Niveau 2: Toont zich op de hoogte van het beleid en de procedures van de organisatie, houdt hier ook onder werkdruk of strijdigheid met eigen belangen rekening mee en neemt daarvoor de verantwoordelijkheid op zich.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt zich aan de regels en procedures van de eigen organisatie, ook al zijn deze in strijd met de eigen belangen.</li> <li>• Blijft zich ook bij hoge werkdruk aan geldende procedures van de eigen organisatie houden.</li> <li>• Toont zich op de hoogte van de voor de organisatie en zijn/haar werkgebied geldende procedures.</li> <li>• Geeft aan zelf de verantwoordelijkheid op zich te nemen voor de uitvoering van regels en procedures.</li> <li>• Laat zien te weten welke regels er binnen de organisatie van kracht zijn.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 2: Weegt op eigen initiatief aspecten van een kwestie af op relevantie en haalbaarheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt in zijn/haar beeldvorming een onderscheid tussen relevante en niet relevante aspecten van een kwestie.</li> <li>• Toetst verschillende oplossingsmogelijkheden op haalbaarheid.</li> <li>• Gaat de consequenties van mogelijke beslissingen na.</li> <li>• Onderbouwt zijn/haar oordeel met feitelijke gegevens.</li> <li>• Baseert conclusies op zijn/haar kennis van producten/ diensten.</li> </ul>

# **FUNCTIEFAMILIE BELEID EN ADVIES**

## **3.8 FUNCTIEREEKS BELEID EN / OF ADVIES**



# Functiebeschrijving Ondersteunend Medewerker Beleid en Advies A

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functiefamilie:** Beleid en Advies

**Functiereeks:** Beleid en / of Advies

**Kenmerken:**

Functie	Werkzaamheden (essentie)
Ondersteunend Medewerker Beleid en Advies A	De Ondersteunend Medewerker Beleid en Advies A betreft een functie gericht op beleidsuitvoering op een beleidsonderdeel. Vanuit dit kader worden beleidsondersteunende werkzaamheden met betrekking tot de realisatie van beleid / producten op een beleidsonderdeel verricht.
Ondersteunend Medewerker Beleid en Advies B	De Ondersteunend Medewerker Beleid en Advies B betreft een functie gericht op beleidsuitvoering op een beleidsonderdeel. Vanuit dit kader worden beleidsondersteunende werkzaamheden met betrekking tot de realisatie van beleid / producten op een beleidsonderdeel verricht. Adviseert met betrekking tot een beleidsonderdeel en formuleert voorstellen voor verbetering of aanpassing van beleid.
Medewerker Beleid en Advies A	De Medewerker Beleid en Advies A levert een ondersteunende bijdrage aan de ontwikkeling van beleidsplannen / producten en geeft adviezen op het beleidsterrein ten behoeve van de ontwikkeling en uitvoering van gemeentelijke taken en beleid. Er is sprake van een speelveld binnen directies op ambtelijk niveau.
(Beleids-)Adviseur A	De (Beleids-)Adviseur A ontwikkelt mede beleidsplannen / producten en geeft adviezen op het beleidsterrein. Richt processen en informatievoorziening in en analyseert en controleert gegevens ten behoeve van de ontwikkeling en uitvoering van gemeentelijke taken en beleid en het besturen van de organisatie. Er is sprake van een speelveld binnen en deels buiten directies, met name op ambtelijk niveau.
(Beleids-)Adviseur B	De (Beleids-)Adviseur B ontwikkelt mede integraal beleid en geeft adviezen op het beleidsterrein. Richt processen en informatievoorziening in en analyseert en controleert gegevens ten behoeve van de ontwikkeling en uitvoering van gemeentelijke taken en beleid en het besturen van de organisatie. Er is sprake van een speelveld op meervoudig ambtelijk niveau en (in beperkte mate) op bestuurlijk niveau.
(Beleids-)Adviseur C	De (Beleids-)Adviseur C ontwikkelt integraal beleid en verzorgt een gecoördineerde inbreng van integrale (beleids)adviezen op een of meerdere beleidsterreinen. Adviseert het management met betrekking tot een of meerdere beleidsterreinen. Richt processen en informatievoorziening in en analyseert en controleert gegevens ten behoeve van de ontwikkeling en uitvoering van gemeentelijke taken en beleid en het besturen van de organisatie. Er is sprake van een bestuurlijk speelveld op gemeentelijk, regionaal en landelijk niveau.
(Beleids-) Adviseur D	De (Beleids-)Adviseur D ontwikkelt integraal beleid en verzorgt een gecoördineerde inbreng van integrale (beleids-)adviezen op gemeentebrede beleidsterreinen aan management en directie ten behoeve van de ontwikkeling en realisatie van gemeentelijke taken en organisatiebeleid. Er is sprake van een meervoudig bestuurlijk speelveld op gemeentelijk, regionaal, landelijk en internationaal niveau.
(Beleids-) Adviseur E	De (Beleids-)Adviseur E ontwikkelt integraal beleid en verzorgt een gecoördineerde inbreng van integrale (beleids-)adviezen met betrekking tot de gehele organisatie aan management en directie ten behoeve van de strategische ontwikkeling en realisatie van gemeentelijke taken en organisatiebeleid. Er is sprake van een meervoudig bestuurlijk speelveld op gemeentelijk, regionaal, (met name landelijk), en internationaal niveau.

Bovenstaande tabel toont de kern van de betreffende niveaus binnen de functiereeks. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het bieden van ondersteuning bij de realisatie van beleid / producten op een beleidsonderdeel.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Beleidsondersteunende werkzaamheden uitvoeren

- Verzamelt en interpreteert gegevens en stelt op verzoek voorstellen op ten behoeve van beleidsuitvoering op een beleidsonderdeel.
- Ondersteunt beleidsmedewerkers bij diverse werkzaamheden.
- Stelt op basis van aanwijzingen plannen, ontwerpen, bestekken en dergelijke op.
- Ondersteunt bij het geven van uitvoering aan diverse regelingen, procedures en protocollen op een beleidsonderdeel.
- Doet, na afweging van mogelijke oplossingen, voorstellen ter verbetering van regelingen, procedures en protocollen.

**Resultaat:** *Beleidsondersteunende werkzaamheden uitgevoerd zodanig dat beleidsuitvoering adequaat is ondersteund.*

### 2. Informatie en gegevens beheren

- Verzamelt, actualiseert en ordent gegevens en informatie.
- Verstrekt (gevraagde) overzichten en informatie aan belanghebbenden.
- Beheert het beheersysteem en stelt mede onderhoudsplanningen op.
- Zorgt dat documentatie aanwezig en toegankelijk is.

**Resultaat:** *Informatie en gegevens beheerd zodanig dat deze beschikbaar zijn voor belanghebbenden.*

### 3. Overige werkzaamheden verrichten

- Voert werkzaamheden op een beleidsonderdeel uit, zoals het afhandelen van vergunningen en technisch specialistische werkzaamheden.
- Draagt zorg voor de administratieve afhandeling van deze werkzaamheden.
- Signaleert verbeteringen in de eigen werkprocessen en voert deze, na overleg met de leidinggevende(n), door; zorgt voor effectieve en efficiënte uitvoering van de werkzaamheden.

**Resultaat:** *Overige werkzaamheden verricht zodanig dat gewenste ondersteuning op een beleidsonderdeel is geboden.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het verrichten van beleidsondersteunende werkzaamheden op een beleidsonderdeel, bij het verstrekken van informatie en bij het uitvoeren van overige werkzaamheden.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, (veiligheids)voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van uitgevoerde werkzaamheden, de verstrekte informatie en over de tijdigheid en voortgang van de uitgevoerde werkzaamheden.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemene theoretische en praktische kennis van een beleidsonderdeel.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in processen en structuren binnen de afdeling.
- Inzicht in de samenhang tussen beleidsonderdelen en de daarop van invloed zijnde werkprocessen.
- Vaardigheid in het ordenen, bewerken en beheren van informatie.

## 6) CONTACTEN

- Met management en (beleids)medewerkers bij het uitvoeren van beleidsondersteunende werkzaamheden om informatie uit te wisselen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Beleidsondersteunende werkzaamheden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ondersteunende werkzaamheden op een beleidsonderdeel correct en tijdig uitgevoerd.</li></ul>
Informatie en gegevens beheerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie en gegevens actueel en toegankelijk.</li><li>• Beheersystemen tijdig beheerd.</li></ul>
Overige werkzaamheden verricht.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werkzaamheden volledig en tijdig verricht.</li></ul>

- Complete administratie van werkzaamheden.

<b>BREDA KERNCOMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Probleemanalyse	Niveau 1: Verzamelt relevante informatie. Scheidt hoofdlijnen van details, feiten van veronderstellingen en oorzaken van gevolgen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaat op zoek naar bruikbare informatie, als aanvulling op reeds beschikbare informatie.</li> <li>• Combineert nieuw verkregen informatie met bestaande informatie.</li> <li>• Zoekt eerst naar de grote lijnen bij het doornemen van informatie.</li> <li>• Gaat uit van feitelijke informatie.</li> <li>• Maakt een onderscheid tussen oorzaak en gevolg bij het doornemen van informatie.</li> </ul>
5. Mondelinge Communicatie	Niveau 1: Spreekt verstaanbaar en kan zijn/haar ideeën op verzoek van anderen verduidelijken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praat rustig.</li> <li>• Herhaalt de boodschap zonedig in andere woorden.</li> <li>• Spreekt duidelijk; is verstaanbaar.</li> <li>• Verduidelijkt zijn/haar betoog met voorbeelden.</li> <li>• Maakt in gesprekken correct gebruik van de taal.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Ondersteunend Medewerker Beleid en Advies B

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Ondersteunend Medewerker Beleid en Advies A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het bieden van ondersteuning bij de realisatie van beleid / producten op een beleidsonderdeel. Het adviseren met betrekking tot een beleidsonderdeel en het formuleren van verbetering of aanpassing van beleid.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Beleidsondersteunende werkzaamheden uitvoeren

- Verzamelt en interpreteert gegevens en doet voorstellen voor verbetering of aanpassing van beleid op een beleidsonderdeel.
- Ondersteunt beleidsmedewerkers bij diverse werkzaamheden.
- Adviseert medewerkers met betrekking tot een beleidsonderdeel.
- Stelt plannen, ontwerpen, bestekken en dergelijke op.
- Geeft uitvoering aan (delen van) diverse regelingen, procedures en protocollen op een beleidsonderdeel.

**Resultaat:** *Beleidsondersteunende werkzaamheden uitgevoerd zodanig dat beleidsuitvoering adequaat is ondersteund.*

### 2. Informatie en gegevens beheren

- Verzamelt, actualiseert en ordent gegevens en informatie.
- Verstrekt (gevraagde) overzichten en informatie aan belanghebbenden.
- Beheert het beheersysteem en stelt onderhoudsplanningen op.
- Zorgt dat documentatie aanwezig en toegankelijk is.

**Resultaat:** *Informatie en gegevens beheerd zodanig dat deze beschikbaar zijn voor belanghebbenden.*

### 3. Overige werkzaamheden verrichten

- Voert werkzaamheden op een beleidsonderdeel uit, zoals het afhandelen van vergunningen en technisch specialistische werkzaamheden.
- Draagt zorg voor de administratieve afhandeling van deze werkzaamheden.
- Signaleert verbeteringen in de eigen werkprocessen en voert deze, na overleg met de leidinggevende(n), door; zorgt voor effectieve en efficiënte uitvoering van de werkzaamheden.

**Resultaat:** *Overige werkzaamheden verricht zodanig dat gewenste ondersteuning op een beleidsonderdeel is geboden.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het verrichten van beleidsondersteunende werkzaamheden op een beleidsonderdeel, bij het verstrekken van informatie en bij het uitvoeren van overige werkzaamheden.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van uitgevoerde werkzaamheden, de verstrekte informatie en over de tijdigheid en voortgang van de uitgevoerde werkzaamheden.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemene theoretische en praktische kennis van een beleidsonderdeel.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in organisatie- en besluitvormingsprocessen en -structuren binnen de afdeling.
- Inzicht in de samenhang tussen beleidsonderdelen en de daarop van invloed zijnde werkprocessen.
- Vaardigheid in het adviseren.

## 6) CONTACTEN

- Met management en (beleids)medewerkers bij het uitvoeren van beleidsondersteunende werkzaamheden om informatie uit te wisselen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN (aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/o derde)
Beleidsondersteunende werkzaamheden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteunende werkzaamheden op een beleidsonderdeel correct en tijdig uitgevoerd.</li> <li>• Correcte voorstellen en adviezen.</li> </ul>
Informatie en gegevens beheerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie en gegevens actueel en toegankelijk.</li> <li>• Beheersystemen tijdig beheerd.</li> </ul>
Overige werkzaamheden verricht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkzaamheden volledig en tijdig verricht.</li> <li>• Complete administratie van werkzaamheden.</li> </ul>

BREDA KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Probleemanalyse	Niveau 1: Verzamelt relevante informatie. Scheidt hoofdlijnen van details, feiten van veronderstellingen en oorzaken van gevolgen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaat op zoek naar bruikbare informatie, als aanvulling op reeds beschikbare informatie.</li> <li>• Combineert nieuw verkregen informatie met bestaande informatie.</li> <li>• Zoekt eerst naar de grote lijnen bij het doornemen van informatie.</li> <li>• Gaat uit van feitelijke informatie.</li> <li>• Maakt een onderscheid tussen oorzaak en gevolg bij het doornemen van informatie.</li> </ul>
5. Mondelinge Communicatie	Niveau 2: Past op eigen initiatief zijn/haar taalgebruik en toelichtingen aan de ander aan en ondersteunt boodschap met houding en gebaren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt een boodschap op heldere wijze uit.</li> <li>• Scheidt hoofd- en bijzaken en deelt deze in een logische volgorde mee.</li> <li>• Gebruikt woorden die de ander begrijpt, verheldert vaktaal of jargon.</li> <li>• Stelt en/of beantwoordt vragen één voor één.</li> <li>• Ondersteunt zijn/haar boodschap met houding en gebaren.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Medewerker Beleid en Advies A

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Ondersteunend Medewerker Beleid en Advies A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het leveren van een ondersteunende bijdrage aan de ontwikkeling van beleidsplannen / producten en het geven van adviezen met betrekking tot het beleidsterrein ten behoeve van ontwikkeling en uitvoer van gemeentelijke taken en beleid.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. (Beleids)ondersteunende bijdrage leveren

- Signaleert ontwikkelingen en knelpunten binnen het beleidsterrein, verricht onderzoek en adviseert over mogelijke aanpassingen in het beleid.
- Vertaalt verzamelde gegevens, wettelijke regelingen, signalen en knelpunten naar de gemeentelijke situatie.
- Voert (beleids)ondersteunende werkzaamheden uit bij het schrijven van beleidsstukken, het doen van voorstellen en het geven van adviezen.

**Resultaat:** (Beleids)ondersteunende bijdrage geleverd zodanig dat ontwikkelingen zijn gesignaleerd en voorstellen voor aanpassing van beleid zijn gedaan.

### 2. (Beleids)plannen/ voorstellen operationaliseren en uitvoeren

- Vertaalt (een deel van) het vastgestelde beleid naar regelingen, procedures, plannen en/ of voorstellen.
- Zorgt voor de benodigde middelen en instrumenten om regelingen, procedures, plannen en/ of voorstellen uit te kunnen voeren.
- Geeft uitvoering aan diverse regelingen, procedures, plannen en/ of voorstellen en bewaakt de voortgang.
- Ontwikkelt inhoudelijk materiaal, draagt zorg voor documentatie en bewaakt deze met betrekking tot juistheid, volledigheid en actualiteit.
- Levert een bijdrage aan het evalueren van uitgevoerde regelingen, procedures, plannen en/ of voorstellen en stelt interne betrokkenen van de benodigde informatie op de hoogte.

**Resultaat:** (Beleids)plannen vertaald naar operationele regelingen, procedures, plannen en/ of voorstellen welke tijdig zijn uitgevoerd en geëvalueerd.

### 3. Advies geven en informatie verstrekken

- Signaleert en interpreteert ontwikkelingen binnen het beleidsterrein en adviseert over consequenties.
- Voert overleg en adviseert leidinggevend over aangelegenheden binnen het beleidsterrein.
- Verstrekt advies en antwoorden op reguliere vragen.
- Levert informatie en kerngegevens aan voor begroting, budgetten en (management)rapportages.

**Resultaat:** Advies gegeven en informatie verstrekt zodanig dat leidinggevend en medewerkers juist zijn geïnformeerd en geadviseerd en vragen adequaat zijn afgehandeld.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen over de inhoud van (beleidsondersteunende) adviezen en voorstellen en bij de geleverde bijdrage aan de operationalisatie en uitvoering van plannen/ voorstellen.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de inhoud en kwaliteit van de gegeven (beleidsondersteunende) adviezen en voorstellen en over de kwaliteit en tijdigheid van de uitvoering van de werkzaamheden.
- Speelveld binnen directie op ambtelijk niveau.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemeen theoretische en praktische kennis van het beleidsterrein, gemeentelijk beleid en uitvoeringsregels.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in de samenhangen tussen het beleidsterrein / aangrenzende beleidsterreinen en de daarop van invloed zijnde werkprocessen.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie en (voor zover relevant) daarbuiten en van andere overheidsinstanties.
- Vaardigheid in het opstellen van (beleidsondersteunende) adviezen en voorstellen.
- Vaardigheid in het adviseren.

## 6) CONTACTEN

- Met management en (beleids)medewerkers over te geven (beleidsondersteunende) adviezen en over de uitvoering van beleid op het beleidsterrein om informatie uit te wisselen en af te stemmen.
- Met betrokken (externe) partijen/belanghebbenden over gemeentelijk beleid om informatie te verstrekken of uit te wisselen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
(Beleids)ondersteunende bijdrage geleverd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcte informatie en relevante gegevens tijdig verzameld.</li> <li>• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar bruikbare mogelijkheden.</li> <li>• Belanghebbenden beschikken tijdig over correcte en bruikbare informatie.</li> </ul>
(Beleids)plannen en voorstellen geoperationaliseerd en uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Beleids)plannen correct vertaald naar operationele plannen.</li> <li>• Plannen tijdig en conform richtlijnen uitgevoerd.</li> <li>• Volledigheid van ontwikkeld materiaal.</li> <li>• Een bijdrage geleverd aan de evaluatie van uitvoering.</li> </ul>
Advies gegeven en informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vragen tijdig en volledig beantwoord.</li> <li>• Belanghebbenden beschikken tijdig over correcte en bruikbare informatie en advies.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Probleemanalyse	Niveau 2: Verzamelt en selecteert zelfstandig en op eigen initiatief relevante informatie uit verschillende bronnen. Legt verbanden en ordent informatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brengt ter zake doende informatie van verschillende bronnen bijeen.</li> <li>• Benoemt trends in de tijd bij het doornemen van informatie.</li> <li>• Legt verbanden tussen verschillende aspecten van informatie.</li> <li>• Benoemt in korte tijd wat in zijn/haar ogen de kern is van een grote hoeveelheid informatie.</li> <li>• Deelt informatie in naar verschillende onderwerpen om inzicht te krijgen.</li> </ul>
5. Mondelinge	Niveau 2:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt een boodschap op heldere wijze uit.</li> </ul>

Communicatie	Past op eigen initiatief zijn/haar taalgebruik en toelichtingen aan de ander aan en ondersteunt boodschap met houding en gebaren.	<ul style="list-style-type: none"><li>· Scheidt hoofd- en bijzaken en deelt deze in een logische volgorde mee.</li><li>· Gebruikt woorden die de ander begrijpt, verheldert vaktaal of jargon.</li><li>· Stelt en/of beantwoordt vragen één voor één.</li><li>· Ondersteunt zijn/haar boodschap met houding en gebaren.</li></ul>	
--------------	---	---	--



# Functiebeschrijving (Beleids-)Adviseur A

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Ondersteunend Medewerker Beleid en Advies A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het mede ontwikkelen van beleidsplannen / producten en het geven van adviezen met betrekking tot het beleidsterrein, het inrichten van processen en informatievoorziening en het analyseren en controleren van gegevens ten behoeve van ontwikkeling en uitvoer van gemeentelijke taken en beleid en het besturen van de organisatie.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Beleidsplannen / producten mede ontwikkelen

- Signaleert, inventariseert en analyseert ontwikkelingen, geeft consequenties aan en vertaalt deze naar de gemeentelijke situatie ten behoeve van beleids- en/ of productontwikkeling.
- Schrijft beleidsstukken, ontwikkelt alternatieven, doet voorstellen en geeft adviezen op het beleidsterrein binnen de vastgestelde beleidsrichtlijnen.
- Doet voorstellen tot bijstelling van het beleid en/ of aanpassing en ontwikkeling van producten en instrumenten.

**Resultaat:** *Beleidsplannen / producten op het beleidsterrein voorbereid en mede ontwikkeld zodanig dat ontwikkelingen zijn gesignaleerd, geïnventariseerd en geanalyseerd en voorstellen voor beleids- en/ of productontwikkeling en aanpassing van vastgesteld beleid zijn gedaan.*

### 2. (Beleids)plannen/ voorstellen operationaliseren en uitvoeren

- Vertaalt vastgesteld beleid naar regelingen, procedures, plannen en/ of voorstellen, waaronder die voor de administratieve organisatie, en stemt deze af.
- Zorgt voor de benodigde middelen en instrumenten om regelingen, procedures, plannen en/ of voorstellen uit te kunnen voeren.
- Geeft uitvoering aan diverse regelingen, procedures, plannen en/ of voorstellen, toetst deze aan wettelijke en financiële voorschriften, bewaakt de voortgang en stemt werkzaamheden af.
- Ontwikkelt inhoudelijk materiaal, draagt zorg voor documentatie en bewaakt deze met betrekking tot juistheid, volledigheid en actualiteit.
- Evalueert regelingen, procedures, plannen en/ of voorstellen.

**Resultaat:** *(Beleids)plannen vertaald naar operationele regelingen, procedures, plannen en/ of voorstellen welke tijdig zijn uitgevoerd en geëvalueerd.*

### 3. Advies geven, informatie verstrekken en managementinformatie genereren

- Signaleert en analyseert knelpunten, trends en ontwikkelingen op het beleidsterrein en adviseert over consequenties en oplossingsrichtingen.
- Voert onderzoeken/ audits uit, verzamelt en genereert relevante in- en externe gegevens, analyseert de gegevens en resultaten en geeft adviezen over de toepassing van uitkomsten en bevindingen.
- Voert overleg met afdelingen en adviseert leidinggevenden gevraagd en ongevraagd over aangelegenheden binnen het beleidsterrein.
- Genereert (management)informatie, informatie voor de meerjarenraming, begroting en budgetbewaking.
- Is aanspreekpunt, verstrekt advies, kennis en antwoorden op reguliere vragen van medewerkers.

**Resultaat:** *Advies gegeven, informatie verstrekt en managementinformatie gegenereerd zodanig dat leidinggevenden en medewerkers juist zijn geïnformeerd en geadviseerd en vragen adequaat zijn afgehandeld.*

### 4. Werkzaamheden rondom de advisering uitvoeren

- Bewaakt de advisering voor het betreffende beleidsterrein.
- Voert werkzaamheden uit met betrekking tot de advisering.
- Analyseert rapportages en voert indien gewenst en/ of noodzakelijk nader onderzoek uit.
- Signaleert opmerkelijke zaken en adviseert rondom bevindingen.

**Resultaat:** *Werkzaamheden ten behoeve van de advisering verricht, teneinde bij te dragen aan het verkrijgen van inzicht in de bedrijfseconomische positie van de organisatie, hetgeen ondersteunend is bij de besluitvorming daarover.*

### 5. Relaties onderhouden

- Bouwt in- en externe netwerken op.
- Fungeert als contactpersoon voor relevante in- en externe relaties.

**Resultaat:** *Relaties opgebouwd zodanig dat belanghebbenden tijdig over de juiste informatie beschikken.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen over de inhoud van (beleids)adviezen, voorstellen en rapporten, bij het ontwikkelen van alternatieven en inhoudelijk materiaal op het beleidsterrein, bij het ontwikkelen en onderhouden van de administratieve organisatie, bij het uitvoeren van audits en planning en controlwerkzaamheden en over het opbouwen en onderhouden van netwerken.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de inhoud en kwaliteit van de (beleids)adviezen, voorstellen en rapporten, over de geleverde bijdrage aan de inrichting en kwaliteit van de administratieve organisatie, over de kwaliteit van de uitgevoerde audits en planning en controlwerkzaamheden en over de wijze waarop netwerken zijn opgebouwd en onderhouden.
- Speelveld binnen en deels buiten directie, met name op ambtelijk niveau.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemeen theoretische en praktische kennis van het beleidsterrein, gemeentelijk beleid en uitvoeringsregels.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in de samenhangen tussen het beleidsterrein / aangrenzende beleidsterreinen en de daarop van invloed zijnde werkprocessen.
- Inzicht in de structuur, bedrijfsprocessen en beleidsterreinen van de gemeente.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie en (voor zover relevant) daarbuiten en van andere overheidsinstanties.
- Inzicht in de administratieve organisatie en informatievoorziening.
- Vaardigheid in het analyseren van ontwikkelingen.
- Vaardigheid in het opstellen van (beleids)adviezen en voorstellen.
- Vaardigheid in het adviseren.

## 6) CONTACTEN

- Met management en (beleids)medewerkers over (de uitvoering van) (beleids)adviezen op het beleidsterrein om informatie uit te wisselen en af te stemmen.
- Met betrokken (externe) partijen/belanghebbenden (op met name stedelijk niveau) over gemeentelijk beleid op het beleidsterrein om informatie uit te wisselen of te verstrekken.
- Met leidinggevenden en medewerkers over de resultaten van analyses en onderzoek om te adviseren.
- Met leidinggevenden en medewerkers bij de uitvoering van de werkzaamheden om informatie te verkrijgen en/ of te verstrekken.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Beleidsplannen / producten mede ontwikkeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcte informatie en relevante gegevens tijdig verzameld.</li> <li>• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar bruikbare mogelijkheden.</li> <li>• Volledige en relevante voorstellen voor beleidsaanpassing.</li> <li>• Belanghebbenden beschikken tijdig over correcte en bruikbare informatie.</li> </ul>
(Beleids)plannen en voorstellen geoperationaliseerd en uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Beleids)plannen correct vertaald naar operationele plannen.</li> <li>• Plannen tijdig en conform richtlijnen uitgevoerd.</li> <li>• Volledigheid van ontwikkeld materiaal.</li> <li>• Uitvoering geëvalueerd.</li> </ul>
Advies gegeven, informatie verstrekt en managementinformatie gegenereerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vragen tijdig en volledig beantwoord.</li> <li>• Correcte informatie en relevante gegevens tijdig verzameld.</li> <li>• Resultaten van audits tijdig beschreven en vertaald.</li> <li>• Belanghebbenden beschikken tijdig over correcte en bruikbare informatie en advies.</li> <li>• Tijdig en correct aangeleverde kerngegevens.</li> <li>• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar bruikbare mogelijkheden.</li> </ul>
Werkzaamheden rondom advisering uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advisering bewaakt.</li> <li>• Risico's en knelpunten tijdig gesignaleerd en vertaald.</li> <li>• Belanghebbenden beschikken tijdig over correcte en bruikbare informatie en advies.</li> </ul>
Relaties onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Netwerken opgebouwd en onderhouden.</li> <li>• In- en externe relaties te woord gestaan.</li> </ul>

<b>BREDA KERNCOMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>· Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>· Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>· Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>· Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>· Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>· Realiseert doelen.</li> <li>· Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>· Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>· Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>· Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>· Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>· Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Probleemanalyse	Niveau 2: Verzamelt en selecteert zelfstandig en op eigen initiatief relevante informatie uit verschillende bronnen. Legt verbanden en ordent informatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Brengt ter zake doende informatie van verschillende bronnen bijeen.</li> <li>· Benoemt trends in de tijd bij het doornemen van informatie.</li> <li>· Legt verbanden tussen verschillende aspecten van informatie.</li> <li>· Benoemt in korte tijd wat in zijn/haar ogen de kern is van een grote hoeveelheid informatie.</li> <li>· Deelt informatie in naar verschillende onderwerpen om inzicht te krijgen.</li> </ul>
5. Mondelinge Communicatie	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om zich mondeling duidelijk uit te drukken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Geeft feedback en suggesties voor verbetering aan medewerkers/ collega's met betrekking tot hun mondelinge communicatie.</li> <li>· Legt complexe zaken bondig uit.</li> <li>· Legt complexe zaken in simpele bewoordingen uit.</li> <li>· Verlevendigt wat hij/zij zegt met gebaren, mimiek en intonatie.</li> <li>· Vat de eigen boodschap regelmatig samen.</li> </ul>

# Functiebeschrijving (Beleids-)Adviseur B

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Ondersteunend Medewerker Beleid en Advies A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het mede ontwikkelen van integraal beleid en het geven van adviezen met betrekking tot het beleidsterrein, het inrichten van processen en informatievoorziening en het analyseren en controleren van gegevens ten behoeve van ontwikkeling en uitvoer van gemeentelijke taken en beleid en het besturen van de organisatie.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Integraal beleid mede ontwikkelen

- Signaleert, inventariseert en analyseert ontwikkelingen, geeft consequenties aan en vertaalt deze naar de gemeentelijke situatie.
- Ontwikkelt integraal beleid en schrijft beleidsstukken.
- Doet voorstellen tot bijstelling van het beleid en/of aanpassing en ontwikkeling van producten en instrumenten en draagt, na goedkeuring, zorg voor de uitvoering hiervan.

**Resultaat:** *Integraal beleid mede ontwikkeld zodanig dat ontwikkelingen tijdig zijn gesignaleerd en geanalyseerd en voorstellen voor ontwikkeling of aanpassing zijn gedaan.*

### 2. (Beleids)plannen/ voorstellen operationaliseren en uitvoeren

- Vertaalt vastgesteld beleid naar regelingen, procedures, plannen en/ of voorstellen, waaronder die voor de administratieve organisatie en stemt deze af.
- Zorgt voor de benodigde middelen en instrumenten om regelingen, procedures, plannen en/ of voorstellen uit te kunnen voeren.
- Geeft uitvoering aan diverse regelingen, procedures, plannen en/ of voorstellen, toetst deze aan wettelijke en financiële voorschriften, bewaakt de voortgang en stemt werkzaamheden af.
- Ontwikkelt inhoudelijk materiaal, draagt zorg voor documentatie en bewaakt deze met betrekking tot juistheid, volledigheid en actualiteit.
- Evalueert regelingen, procedures, plannen en/ of voorstellen.

**Resultaat:** *(Beleids)plannen vertaald naar operationele regelingen, procedures, plannen en/ of voorstellen welke tijdig zijn uitgevoerd en geëvalueerd.*

### 3. Integraal advies geven, informatie verstrekken en managementinformatie genereren

- Signaleert en analyseert knelpunten, trends en ontwikkelingen op het integrale beleidsterrein en adviseert over consequenties en oplossingsrichtingen.
- Voert onderzoeken/ audits uit, verzamelt en genereert relevante in- en externe gegevens, analyseert de gegevens en resultaten en geeft adviezen over de toepassing van uitkomsten.
- Adviseert over de integrale toepassing van bestuurlijke en ambtelijke richtlijnen en procedures.
- Fungeert als sparringpartner voor leidinggevend en management met betrekking tot het beleidsterrein, verstrekt gevraagd en ongevraagd advies, kennis en antwoorden op vragen binnen het beleidsterrein, waarbij de samenhang met andere beleidsterreinen in acht wordt genomen.
- Genereert (management)informatie, informatie voor de meerjarenraming, begroting en budgetbewaking.

**Resultaat:** *Integraal advies gegeven, informatie verstrekt en managementinformatie gegenereerd zodanig dat leidinggevend en medewerkers juist zijn geïnformeerd en geadviseerd en vragen adequaat zijn afgehandeld.*

### 4. Werkzaamheden rondom de advisering uitvoeren

- Bewaakt de advisering voor het betreffende beleidsterrein.
- Voert werkzaamheden uit met betrekking tot de advisering.
- Analyseert rapportages en voert indien gewenst en/ of noodzakelijk nader onderzoek uit.
- Signaleert opmerkelijke zaken en adviseert rondom bevindingen.

**Resultaat:** *Werkzaamheden ten behoeve van de advisering verricht, teneinde bij te dragen aan het verkrijgen van inzicht in de bedrijfseconomische positie van de organisatie, hetgeen ondersteunend is bij de besluitvorming daarover.*

### 5. Bedrijfs- en informatieprocessen modelleren en integreren

- Verzamelt en genereert relevante in- en externe gegevens.
- Beschrijft en analyseert de huidige en gewenste situatie.
- Ontwikkelt en beheert bedrijfs- en informatieprocesmodellen en levert deze aan in de juiste specificaties.

**Resultaat:** *Bedrijfs- en informatieprocessen gemodelleerd en geïntegreerd zodanig dat informatiestromen en processen geautomatiseerd afgehandeld kunnen worden.*

### 6. Relaties onderhouden

- Initieert en bouwt netwerken op met relevante in- en externe partijen.
- Fungeert als eerste aanspreekpunt voor relaties met betrekking tot beantwoording van reguliere vragen.
- Stelt zich op de hoogte van ontwikkelingen in de gemeente door aanwezig te zijn bij bijeenkomsten en activiteiten.
- Onderhoudt contacten met diverse partijen om af te stemmen over de toepassing van regelgeving en de uitvoering van beleid en verstrekt benodigde (extra) informatie.

**Resultaat:** *Relaties onderhouden zodanig dat netwerken zijn geïnitieerd en opgebouwd en vragen zijn beantwoord.*

#### 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het mede ontwikkelen van en adviseren over het integrale beleid, bij het ontwikkelen van alternatieven, bij het ontwikkelen en onderhouden van de administratieve organisatie, bij het operationaliseren en uitvoeren van beleid, bij het uitvoeren van audits en planning en controlwerkzaamheden, bij het deelnemen aan projecten en bij het modelleren en integreren van bedrijfs- en informatieprocessen.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de bruikbaarheid van geleverde adviezen, ontwikkeld beleid en de operationalisering daarvan, over de kwaliteit van de uitgevoerde audits en planning en controlwerkzaamheden, over de geleverde bijdrage aan projecten, de inrichting en kwaliteit van de administratieve organisatie en de bedrijfs- en informatieprocessen en over de wijze waarop netwerken zijn opgebouwd en onderhouden.
- Speelveld op meervoudig ambtelijk niveau en (in beperkte mate) op bestuurlijk niveau.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede of gespecialiseerde theoretische kennis van het beleidsterrein, gemeentelijk beleid en uitvoeringsregels.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in de samenhangen tussen het beleidsterrein en de daarop van invloed zijnde aangelegenheden (sociale, juridische, politiek-bestuurlijke, etc.) buiten het beleidsterrein.
- Inzicht in de structuur, bedrijfsprocessen en beleidsterreinen van de gemeente.
- Inzicht in de administratieve organisatie en informatievoorziening.
- Vaardigheid in het ontwikkelen van beleid.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in het analyseren.

#### 6) CONTACTEN

- Met management en (beleids)medewerkers over de beleidsontwikkeling om af te stemmen.
- Met management en (beleids)medewerkers over het beleidsterrein om (beleids)adviezen te geven en voorstellen te doen.
- Met leidinggevenden en collega's over de beleidsontwikkeling, bedrijfs- en informatieprocessen en audits om af te stemmen.
- Met leidinggevenden en medewerkers over de resultaten van analyses en onderzoek om te adviseren.
- Met leidinggevenden en medewerkers bij de uitvoering van de werkzaamheden om informatie te verkrijgen en/ of te verstrekken.
- Met betrokken (externe) partijen/belanghebbenden (op met name stedelijk en regionaal niveau) over de opzet van projecten en gemeentelijk beleid om af te stemmen en afspraken te maken.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Integraal beleid mede ontwikkeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcte informatie en relevante gegevens tijdig verzameld.</li> <li>• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar bruikbare mogelijkheden.</li> <li>• Volledige en relevante voorstellen voor beleidsaanpassing.</li> <li>• Belanghebbenden beschikken tijdig over correcte en bruikbare informatie.</li> </ul>
(Beleids)plannen en voorstellen geoperationaliseerd en uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Beleids)plannen correct vertaald naar operationele plannen.</li> <li>• Plannen tijdig en conform richtlijnen uitgevoerd.</li> <li>• Volledigheid van ontwikkeld materiaal.</li> <li>• Uitvoering geëvalueerd.</li> </ul>
Integraal advies gegeven, informatie verstrekt en managementinformatie gegenereerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vragen tijdig en volledig beantwoord.</li> <li>• Correcte informatie en relevante gegevens tijdig verzameld.</li> <li>• Belanghebbenden beschikken tijdig over correcte en bruikbare informatie en advies.</li> <li>• Tijdig en correct aangeleverde kerngegevens.</li> <li>• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar bruikbare mogelijkheden.</li> </ul>
Werkzaamheden rondom advisering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advisering bewaakt.</li> </ul>

uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risico's en knelpunten tijdig gesignaleerd en vertaald.</li> <li>• Belanghebbenden beschikken tijdig over correcte en bruikbare informatie en advies.</li> </ul>
Bedrijfs- en informatieprocessen gemodelleerd en geïntegreerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processen correct beschreven.</li> <li>• Correcte en bruikbare vertalingen tijdig gemaakt.</li> <li>• Bruikbare modellen correct ontwikkeld en aangeleverd.</li> <li>• Informatiestromen en processen geautomatiseerd afgehandeld.</li> <li>• Wijzigingen bijgehouden en tijdig verwerkt.</li> </ul>
Relaties onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Netwerken geïnitieerd, opgebouwd en onderhouden.</li> <li>• Relaties beschikken tijdig over de juiste informatie.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>

### GENERIEKE COMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Probleemanalyse	Niveau 2: Verzamelt en selecteert zelfstandig en op eigen initiatief relevante informatie uit verschillende bronnen. Legt verbanden en ordent informatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brengt ter zake doende informatie van verschillende bronnen bijeen.</li> <li>• Benoemt trends in de tijd bij het doornemen van informatie.</li> <li>• Legt verbanden tussen verschillende aspecten van informatie.</li> <li>• Benoemt in korte tijd wat in zijn/haar ogen de kern is van een grote hoeveelheid informatie.</li> <li>• Deelt informatie in naar verschillende onderwerpen om inzicht te krijgen.</li> </ul>
5. Mondelinge Communicatie	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om zich mondeling duidelijk uit te drukken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft feedback en suggesties voor verbetering aan medewerkers/ collega's met betrekking tot hun mondelinge communicatie.</li> <li>• Legt complexe zaken bondig uit.</li> <li>• Legt complexe zaken in simpele bewoordingen uit.</li> <li>• Verlevendigt wat hij/zij zegt met gebaren, mimiek en intonatie.</li> <li>• Vat de eigen boodschap regelmatig samen.</li> </ul>

# Functiebeschrijving (Beleids-)Adviseur C

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Ondersteunend Medewerker Beleid en Advies A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het ontwikkelen van integraal beleid en het verzorgen van de gecoördineerde inbreng van integrale (beleids)adviezen op een of meerdere beleidsterreinen. Het verstrekken van adviezen aan het management met betrekking tot een of meerdere beleidsterreinen, het inrichten van processen en informatievoorziening en het analyseren en controleren van gegevens ten behoeve van ontwikkeling en uitvoer van gemeentelijke taken en beleid en het besturen van de organisatie.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Integraal advies geven

- Verzamelt en analyseert landelijke en regionale (beleids)ontwikkelingen op een of meerdere beleidsterreinen, vertaalt deze naar de gemeentelijke situatie en adviseert over consequenties en oplossingsrichtingen.
- Initieert en laat onderzoeken uitvoeren in samenwerking met andere beleidsterreinen.
- Fungeert als sparringspartner voor het management op het integrale beleidsterrein(en).
- Adviseert over de ontwikkeling en formulering van inhoudelijk beleid en vertaalt (strategische) kaders naar een geïntegreerde inhoudelijke beleids- en visieontwikkeling.

**Resultaat:** *Integrale adviezen gegeven zodanig dat ontwikkelingen zijn vertaald, oplossingsrichtingen zijn geboden en vraagstukken zijn beantwoord.*

### 2. Integraal beleid ontwikkelen en implementeren en managementinformatie genereren

- Coördineert de ontwikkeling van integrale beleidsplannen, producten en instrumenten met grote politiek-bestuurlijke gevoeligheid.
- Vertaalt ontwikkelingen en (verschuivingen in) (vastgesteld) beleid naar concrete beleidsplannen binnen een of meerdere beleidsterreinen en draagt zorg voor de coördinatie en realisatie hiervan.
- Implementeert procesmatige en inhoudelijke resultaten van (beleids)ontwikkeling binnen de organisatie.
- Verstrekt informatie, voorlichting, advies en ondersteuning met betrekking tot de toepassing van producten en instrumenten.
- Bewaakt en evalueert de implementatie van (beleids)plannen en producten, signaleert afwijkingen en onderneemt de benodigde acties.
- Genereert (management)informatie, informatie voor de meerjarenraming, begroting en budgetbewaking.

**Resultaat:** *Integraal beleid tijdig en volledig ontwikkeld en geïmplementeerd, waarbij ontwikkelingen op een of meerdere beleidsterreinen zijn meegenomen en de integratie tussen beleidsterreinen is bevorderd. Managementinformatie gegenereerd zodanig dat belanghebbenden tijdig over de juiste informatie en advies beschikken.*

### 3. Administratieve organisatie ontwikkelen en onderhouden

- Signaleert ontwikkelingen en wijzigingen met betrekking tot de relevante processen, procedures en richtlijnen.
- Inventariseert alle relevante gegevens rondom processen, procedures en richtlijnen.
- Beschrijft administratieve processen, procedures en richtlijnen.
- Toetst procedures en richtlijnen aan wettelijke en financiële voorschriften.
- Draagt zorg voor vastlegging van administratieve processen, procedures en richtlijnen of ondersteunt het management hierbij.
- Formuleert en onderhoudt wijzigingen in de administratieve organisatie.
- Vertaalt te implementeren AO/ IC-maatregelen in een projectontwerp.
- Leidt projecten met betrekking tot de implementatie van AO/ IC-maatregelen.

**Resultaat:** *Administratieve organisatie ontwikkeld, onderhouden en geïmplementeerd zodanig dat deze uniform en controleerbaar is.*

### 4. Specifieke werkzaamheden op een of meerdere beleidsterreinen coördineren

- Begeleidt en ondersteunt medewerkers en collega's bij het opzetten en ontwikkelen van activiteiten.
- Coördineert en bewaakt de uitvoering van het beleid, stelt prioriteiten en draagt zorg voor de in- en externe afstemming.
- Initieert, coördineert en begeleidt onderzoeks- en/ of beleidsontwikkelingsprocessen en -projecten en draagt zorg voor de afstemming van de resultaten op andere beleidsterreinen (bewaakt inhoudelijk en procesmatig de integraliteit).
- Draagt zorg voor het wijzigen en verbeteren van processen en procedures binnen de organisatie.
- Ontwikkelt en geeft uitvoering aan informatie- en kennisoverdracht op beleidsterreinen en geeft voorlichting, informatie en advies aan belanghebbenden.

**Resultaat:** *Werkzaamheden op een of meerdere beleidsterreinen effectief en efficiënt gecoördineerd zodanig dat medewerkers zijn begeleid, beleid is geïmplementeerd, de samenhang tussen beleidsterreinen is bevorderd en projecten zijn geïnitieerd en uitgevoerd.*

### 5. Bedrijfs- en informatieprocessen modelleren en integreren

- Verzamelt en genereert relevante in- en externe gegevens.
- Beschrijft en analyseert de huidige en gewenste situatie.

- Ontwikkelt en beheert bedrijfs- en informatieprocesmodellen en levert deze aan in de juiste specificaties.

**Resultaat:** Bedrijfs- en informatieprocessen gemodelleerd zodanig dat informatiestromen en processen geautomatiseerd afgehandeld kunnen worden.

#### 6. Relaties onderhouden

- Initieert en bouwt netwerken op en fungeert als contactpersoon voor relevante in- en externe relaties.
- Fungeert als eerste aanspreekpunt voor relaties met betrekking tot beantwoording van reguliere vragen.
- Stelt zich op de hoogte van ontwikkelingen in de gemeente door aanwezig te zijn bij bijeenkomsten en activiteiten.
- Onderhoudt contacten met diverse partijen om af te stemmen over de toepassing van regelgeving en de uitvoering van beleid en verstrekt benodigde (extra) informatie.

**Resultaat:** Relaties onderhouden zodanig dat netwerken zijn geïnitieerd, opgebouwd en onderhouden en vragen zijn beantwoord.

#### 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het analyseren en vertalen van ontwikkelingen, bij het coördineren van de ontwikkeling, implementatie en evaluatie van het beleid en bij de zorg voor de integraliteit, bij het ontwikkelen en onderhouden van de administratieve organisatie, bij het leiden van projecten en bij het modelleren en integreren van bedrijfs- en informatieprocessen.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de bruikbaarheid van de geleverde adviezen, het ontwikkelde beleid, de beleidsevaluaties over de kwaliteit van de uitgevoerde planning en controlwerkzaamheden, over de kwaliteit van de projecten en over de geleverde bijdrage aan de inrichting en kwaliteit van de administratieve organisatie en de bedrijfs- en informatieprocessen.
- Meervoudig en enkelvoudig bestuurlijk speelveld op gemeentelijk, regionaal en landelijk niveau.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede of gespecialiseerde theoretische kennis van een of meerdere beleidsterreinen, gemeentelijk beleid en uitvoeringsregels.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in de samenhangen tussen de beleidsterreinen en de daarop van invloed zijnde aangelegenheden (sociale, juridische, politiek-bestuurlijke, etc.) buiten de beleidsterreinen.
- Inzicht in de structuur, bedrijfsprocessen, gemeentelijke beleidsterreinen en politiek-bestuurlijke aangelegenheden.
- Inzicht in de administratieve organisatie en informatievoorziening.
- Vaardigheid in het ontwikkelen van beleid.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in het analyseren.

#### 6) CONTACTEN

- Met management over in te nemen standpunten om te adviseren.
- Met leidinggevenden en collega's over de beleidsontwikkeling, projectontwerpen en bedrijfs- en informatieprocessen om af te stemmen en te adviseren.
- Met leidinggevenden en medewerkers over resultaten van analyses en onderzoek om te adviseren.
- Met leidinggevenden en medewerkers bij de uitvoering van de werkzaamheden om informatie te verkrijgen en/ of te verstrekken.
- Met directie over de voorbereiding, uitvoering, evaluatie en aanpassing van projecten en de aanpassing van werkprocessen om af te stemmen.
- Met betrokken (externe) partijen/belanghebbenden (op met name regionaal en landelijk niveau) over de opzet van projecten en gemeentelijk beleid om af te stemmen en afspraken te maken.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Integrale adviezen gegeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen vertaald naar de gemeentelijke situatie.</li> <li>• Advies over meerjarenbeleid aan management tijdig geleverd en vragen volledig beantwoord.</li> </ul>
Integraal beleid ontwikkeld en geïmplementeerd en managementinformatie gegenereerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdige en volledige initiatie en ontwikkeling van (beleids) plannen, producten en instrumenten.</li> <li>• Implementatie uitgevoerd en geëvalueerd.</li> <li>• Correcte informatie en relevante gegevens tijdig verzameld.</li> <li>• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar bruikbare mogelijkheden.</li> <li>• Belanghebbenden beschikken tijdig over correcte en bruikbare informatie en advies.</li> </ul>
Administratieve organisatie ontwikkeld en onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcte informatie en relevante gegevens tijdig verzameld.</li> <li>• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd en</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>correct vertaald naar bruikbare mogelijkheden.</li> <li>Processen, procedures en richtlijnen correct beschreven en vastgelegd.</li> <li>Wijzigingen bijgehouden en tijdig verwerkt.</li> <li>Correcte en bruikbare vertaling van maatregelen in een projectontwerp.</li> <li>Projecten tijdig gerealiseerd, opgeleverd en geëvalueerd conform de afspraken.</li> </ul>
Specifieke werkzaamheden op een of meerdere beleidsterreinen gecoördineerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medewerkers tijdig en correct begeleid en ondersteund.</li> <li>Werkzaamheden zo efficiënt en effectief mogelijk en met een zo hoog mogelijke kwaliteit uitgevoerd.</li> </ul>
Bedrijfs- en informatieprocessen gemodelleerd en geïntegreerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Processen correct beschreven.</li> <li>Correcte en bruikbare vertalingen tijdig gemaakt.</li> <li>Bruikbare modellen correct ontwikkeld en aangeleverd.</li> <li>Informatiestromen en processen geautomatiseerd afgehandeld.</li> <li>Wijzigingen bijgehouden en tijdig verwerkt.</li> </ul>
Relaties onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Netwerken geïnitieerd, opgebouwd en onderhouden.</li> <li>Relaties beschikken tijdig over de juiste informatie.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>Realiseert doelen.</li> <li>Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>

### GENERIEKE COMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Probleemanalyse	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving tot probleemanalyse. Vertoont voorbeeldgedrag door op basis van ordening van informatie trends, effecten en risico's te benoemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ondersteunt medewerkers/ collega's bij het analyseren van een probleem, en doet suggesties.</li> <li>Betrekt collega's bij het analyseren van een (probleem)situatie.</li> <li>Bekijkt en onderzoekt een probleem vanuit meerdere invalshoeken.</li> <li>Stelt veel verschillende vragen over een problematiek.</li> <li>Legt vergelijkingen met andere situaties in eigen of andere organisaties.</li> </ul>
5. Mondelinge Communicatie	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om zich mondeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>Draagt in de organisatie of het onderdeel het belang uit om zich helder en begrijpelijk uit te drukken.</li> <li>Schept randvoorwaarden zodat medewerkers hun mondelinge communicatie verder kunnen</li> </ul>

duidelijk uit te drukken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.

ontwikkelen.

- Brengt abstracte materie in heldere en begrijpelijke termen over het voetlicht.
- Spreekt met anderen uit alle geledingen van de organisatie in begrijpelijke taal.
- Verheldert zijn/haar boodschap met aansprekende vergelijkingen, voorbeelden of metaforen.

# Functiebeschrijving (Beleids-)Adviseur D

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Ondersteunend Medewerker Beleid en Advies A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het ontwikkelen van integraal beleid en het verzorgen van de gecoördineerde inbreng van integrale (beleids)adviezen op gemeentebrede beleidsterreinen aan management en directie ten behoeve van ontwikkeling en realisatie van gemeentelijke taken en organisatiebeleid.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Integraal advies geven

- Verzamelt en analyseert (inter)nationale en regionale (beleids)ontwikkelingen op beleidsterreinen, vertaalt deze naar de gemeentelijke situatie en adviseert over consequenties en oplossingsrichtingen.
- Initieert en laat onderzoeken uitvoeren in samenwerking met andere beleidsterreinen.
- Fungeert als sparringspartner voor het management op het integrale beleidsterrein.
- Adviseert over de ontwikkeling en formulering van inhoudelijk beleid en vertaalt (strategische) kaders naar een geïntegreerde inhoudelijke beleids- en visieontwikkeling.

**Resultaat:** *Integrale adviezen gegeven zodanig dat ontwikkelingen zijn vertaald, oplossingsrichtingen zijn geboden en vraagstukken zijn beantwoord.*

### 2. Integraal beleid ontwikkelen en implementeren en managementinformatie genereren

- Coördineert de ontwikkeling van integrale beleidsplannen, producten en instrumenten met grote politiek-bestuurlijke gevoeligheid.
- Vertaalt ontwikkelingen en (verschuivingen in) vastgesteld beleid naar concrete ontwikkelingstaken binnen de beleidsterreinen en draagt zorg voor de coördinatie en realisatie hiervan.
- Implementeert procesmatige en inhoudelijke resultaten van (beleids)ontwikkeling binnen de organisatie.
- Verstrekt informatie, voorlichting, advies en ondersteuning met betrekking tot de toepassing van producten en instrumenten.
- Bewaakt en evalueert de implementatie van (beleids)plannen en producten, signaleert afwijkingen en onderneemt de benodigde acties.
- Genereert (management)informatie, informatie voor de meerjarenraming, begroting en budgetbewaking.

**Resultaat:** *Integraal beleid tijdig en volledig ontwikkeld en geïmplementeerd, waarbij ontwikkelingen op beleidsterreinen zijn meegenomen en de integratie tussen beleidsterreinen is bevorderd. Managementinformatie gegenereerd zodanig dat belanghebbenden tijdig over de juiste informatie en advies beschikken.*

### 3. Administratieve organisatie ontwikkelen en onderhouden

- Signaleert ontwikkelingen en wijzigingen met betrekking tot de relevante processen, procedures en richtlijnen.
- Inventariseert alle relevante gegevens rondom processen, procedures en richtlijnen.
- Beschrijft administratieve processen, procedures en richtlijnen.
- Toetst procedures en richtlijnen aan wettelijke en financiële voorschriften.
- Draagt zorg voor vastlegging van administratieve processen, procedures en richtlijnen of ondersteunt het management hierbij.
- Formuleert en onderhoudt wijzigingen in de administratieve organisatie.
- Vertaalt te implementeren AO/ IC-maatregelen in een projectontwerp.
- Leidt projecten met betrekking tot de implementatie van AO/ IC-maatregelen.

**Resultaat:** *Administratieve organisatie ontwikkeld, onderhouden en geïmplementeerd zodanig dat deze uniform en controleerbaar is.*

### 4. Specifieke werkzaamheden op beleidsterreinen coördineren

- Begeleidt en ondersteunt medewerkers en collega's bij het opzetten en ontwikkelen van activiteiten.
- Coördineert en bewaakt de uitvoering van het beleid, stelt prioriteiten en draagt zorg voor de in- en externe afstemming.
- Initieert, coördineert en begeleidt onderzoeks- en/ of beleidsontwikkelingsprocessen en -projecten en draagt zorg voor de afstemming van de resultaten op andere beleidsterreinen (bewaakt inhoudelijk en procesmatig de integraliteit).
- Draagt zorg voor het wijzigen en verbeteren van processen en procedures binnen de organisatie.
- Ontwikkelt en geeft uitvoering aan informatie- en kennisoverdracht op beleidsterreinen en geeft voorlichting, informatie en advies aan belanghebbenden.

**Resultaat:** *Werkzaamheden op beleidsterreinen effectief en efficiënt gecoördineerd zodanig dat medewerkers zijn begeleid, beleid is geïmplementeerd, de samenhang tussen beleidsterreinen is bevorderd en projecten zijn geïnitieerd en uitgevoerd.*

### 5. Bedrijfs- en informatieprocessen modelleren en integreren

- Verzamelt en genereert relevante in- en externe gegevens.
- Beschrijft en analyseert de huidige en gewenste situatie.
- Ontwikkelt en beheert bedrijfs- en informatieprocesmodellen en levert deze aan in de juiste specificaties.

**Resultaat:** Bedrijfs- en informatieprocessen gemodelleerd zodanig dat informatiestromen en processen geautomatiseerd kunnen worden afgehandeld.

#### 6. Relaties onderhouden

- Initieert en bouwt netwerken op en fungeert als contactpersoon voor relevante in- en externe relaties.
- Fungeert als eerste aanspreekpunt voor relaties met betrekking tot beantwoording van reguliere vragen.
- Stelt zich op de hoogte van ontwikkelingen in de gemeente door aanwezig te zijn bij bijeenkomsten en activiteiten.
- Onderhoudt contacten met diverse partijen om af te stemmen over de toepassing van regelgeving en de uitvoering van beleid en verstrekt benodigde (extra) informatie.

**Resultaat:** Relaties onderhouden zodanig dat netwerken zijn geïnitieerd, opgebouwd en onderhouden en vragen zijn beantwoord.

#### 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het analyseren en vertalen van ontwikkelingen, bij het regisseren van de ontwikkeling, implementatie en evaluatie van het beleid, bij het verdedigen en uitdragen van beleid en bij de zorg voor de integraliteit.
- Strategische uitgangspunten, bedrijfsplan en resultaatafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de bruikbaarheid van de geleverde adviezen, het ontwikkelde beleid en de beleidsevaluaties en over de wijze waarop het beleid is verdedigd en uitgedragen.
- Meervoudig bestuurlijk speelveld op gemeentelijk, regionaal, landelijk en internationaal niveau.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede theoretische kennis van beleidsterreinen en aanpalende beleidsterreinen, gemeentelijk beleid en –regelgeving.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in de samenhangen tussen de beleidsterreinen en de daarop van invloed zijnde aangelegenheden (sociale, juridische, politiek-bestuurlijke, etc.) buiten deze beleidsterreinen.
- Inzicht in het functioneren van het openbaar bestuur, de gemeentelijke organisatie en daarmee samenhangende besluitvormingscircuits.
- Vaardigheid in het ontwikkelen, uitdragen en verdedigen van beleid.
- Vaardigheid in het adviseren.

#### 6) CONTACTEN

- Met bestuur(ders), directie(leden) en management om hen tijdens overlegsituaties te adviseren over in te nemen standpunten.
- Met een netwerk van betrokken (externe) partijen/belanghebbenden over de opzet van projecten en gemeentelijk beleid om tot samen- en medewerking te komen, beleid en standpunten uit te dragen, te verdedigen en draagvlak te creëren.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Integrale adviezen gegeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen vertaald naar de gemeentelijke situatie.</li> <li>• Advies over meerjarenbeleid aan management tijdig geleverd en vragen volledig beantwoord.</li> </ul>
Integraal beleid ontwikkeld en geïmplementeerd en managementinformatie gegenereerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdige en volledige initiatie en ontwikkeling van (beleids) plannen, producten en instrumenten.</li> <li>• Implementatie uitgevoerd en geëvalueerd.</li> <li>• Correcte informatie en relevante gegevens tijdig verzameld.</li> <li>• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar bruikbare mogelijkheden.</li> <li>• Belanghebbenden beschikken tijdig over correcte en bruikbare informatie en advies.</li> </ul>
Administratieve organisatie ontwikkeld en onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcte informatie en relevante gegevens tijdig verzameld.</li> <li>• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar bruikbare mogelijkheden.</li> <li>• Processen, procedures en richtlijnen correct beschreven en vastgelegd.</li> <li>• Wijzigingen bijgehouden en tijdig verwerkt.</li> <li>• Correcte en bruikbare vertaling van maatregelen in een projectontwerp.</li> <li>• Projecten tijdig gerealiseerd, opgeleverd en geëvalueerd conform de afspraken.</li> </ul>
Specifieke werkzaamheden op beleidsterreinen gecoördineerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerkers tijdig en correct begeleid en ondersteund.</li> <li>• Werkzaamheden zo efficiënt en effectief mogelijk en met een zo hoog mogelijke kwaliteit uitgevoerd.</li> </ul>

Bedrijfs- en informatieprocessen gemodelleerd en geïntegreerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processen correct beschreven.</li> <li>• Correcte en bruikbare vertalingen tijdig gemaakt.</li> <li>• Bruikbare modellen correct ontwikkeld en aangeleverd.</li> <li>• Informatiestromen en processen geautomatiseerd afgehandeld.</li> <li>• Wijzigingen bijgehouden en tijdig verwerkt.</li> </ul>
Relaties onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Netwerken geïnitieerd, opgebouwd en onderhouden.</li> <li>• Relaties beschikken tijdig over de juiste informatie.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>

### GENERIEKE COMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Probleemanalyse	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving tot probleemanalyse. Vertoont voorbeeldgedrag door verbanden met situaties in andere organisaties en tussen delen van het probleem te identificeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stuurt erop aan dat aan een beslissing een vooronderzoek voorafgaat, waarin alle relevante aspecten in beeld worden gebracht.</li> <li>• Communiqueert dat hij/zij het van belang vindt om tijd te geven aan medewerkers om problemen/ vraagstukken uitgebreid te analyseren.</li> <li>• Legt vergelijkingen met situaties buiten eigen organisatie (onderdeel).</li> <li>• Legt in zijn/haar analyse verband tussen het probleem en de organisatorische en maatschappelijke context waarbinnen dit zich afspeelt.</li> <li>• Identificeert organisatorische en maatschappelijke trends en samenhangen in informatie.</li> </ul>
5. Mondelinge Communicatie	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om zich mondeling duidelijk uit te drukken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt in de organisatie of het onderdeel het belang uit om zich helder en begrijpelijk uit te drukken.</li> <li>• Schept randvoorwaarden zodat medewerkers hun mondelinge communicatie verder kunnen ontwikkelen.</li> <li>• Brengt abstracte materie in heldere en begrijpelijke termen over het voetlicht.</li> <li>• Spreekt met anderen uit alle geledingen van de organisatie in begrijpelijke taal.</li> <li>• Verheldert zijn/haar boodschap met</li> </ul>

		aansprekende vergelijkingen, voorbeelden of metaforen.	
--	--	--	--

# Functiebeschrijving (Beleids-)Adviseur E

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Ondersteunend Medewerker Beleid en Advies A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het ontwikkelen van integraal beleid en het verzorgen van de gecoördineerde inbreng van integrale (beleids)adviezen met betrekking tot de gehele organisatie aan management en directie ten behoeve van strategische ontwikkeling en realisatie van gemeentelijke taken en organisatiebeleid.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Integraal advies geven (op strategische beleidsterreinen)

- Analyseert (inter)nationale en regionale ontwikkelingen binnen de beleidsterreinen, vertaalt deze naar de gemeentelijke situatie en adviseert over consequenties en oplossingsrichtingen.
- Fungeert als sparringpartner voor bestuur(ders), directie(leden) en management voor de beantwoording van organisatiebrede vraagstukken.
- Adviseert over de ontwikkeling en formulering van inhoudelijk strategisch beleid, levert door de impact en breedte van de onderwerpen een bijdrage aan de strategische ontwikkeling van de organisatie en vertaalt strategische kaders naar een geïntegreerde inhoudelijke beleids- en visieontwikkeling.
- Signaleert knelpunten ten aanzien van de realisatie van het organisatiebeleid, doet voorstellen ter verbetering en laat deze na goedkeuring uitvoeren.

**Resultaat:** *Integrale adviezen gegeven zodanig dat ontwikkelingen zijn vertaald, oplossingsrichtingen geboden, strategische vraagstukken beantwoord en een bijdrage is geleverd aan de strategische ontwikkeling van de organisatie.*

### 2. Integraal beleid ontwikkelen en implementeren

- Regisseert de ontwikkeling en operationalisering van (vastgesteld) beleid met een grote politiek-bestuurlijke gevoeligheid en beleidsevaluaties en plaatst de uitkomsten in de bestuurlijke context.
- Stelt implementatieplannen op en initieert en begeleidt het opstellen van uitvoeringsplannen en programma's.
- Coördineert de ontwikkeling van (strategische) beleidsplannen, instrumenten en producten.
- Vertaalt ontwikkelingen en (verschuivingen in) vastgesteld strategisch beleid naar (meerjaren)ontwikkelingstaken en draagt zorg voor de coördinatie en realisatie hiervan.
- Doet onderzoek naar de effectiviteit van het gevoerde beleid en doet voorstellen tot aanpassing.
- Draagt (beleids)standpunten uit, verdedigt deze en onderhandelt in overeenkomsten met derden.

**Resultaat:** *Integrale beleid tijdig en volledig ontwikkeld en geïmplementeerd waarbij ontwikkelingen op beleidsterreinen zijn meegenomen, integratie tussen beleidsterreinen is bevorderd en standpunten zijn uitgedragen.*

### 3. Werkzaamheden tussen beleidsterreinen coördineren

- Begeleidt en ondersteunt medewerkers en collega's bij het opzetten en ontwikkelen van afdelingsoverstijgende activiteiten.
- Coördineert en bewaakt de uitvoering van het beleid, stelt prioriteiten en verzorgt de in- en externe afstemming.
- Initieert, coördineert en begeleidt onderzoeks- en/ of beleidsontwikkelingsprocessen en -projecten/-programma's en draagt zorg voor de afstemming van de resultaten op andere beleidsterreinen (bewaakt de inhoudelijk en procesmatig de integraliteit).

**Resultaat:** *Werkzaamheden tussen beleidsterreinen effectief en efficiënt gecoördineerd zodanig dat medewerkers zijn begeleid, beleid is geïmplementeerd, de samenhang tussen beleidsterreinen is bevorderd, draagvlak is gecreëerd en organisatiebrede projecten en programma's zijn geïnitieerd en uitgevoerd.*

### 4. Relaties onderhouden

- Initieert en bouwt netwerken op en fungeert als contactpersoon voor relevante in- en externe relaties. Vertegenwoordigt de organisatie.
- Vervult een regierol naar belangen- en maatschappelijke organisaties, overbrugt tegengestelde belangen en creëert draagvlak.
- Initieert, coördineert en ontwikkelt informatie- en kennisoverdracht op beleidsterreinen en geeft voorlichting, informatie en advies aan belanghebbenden in afstemming met derden.

**Resultaat:** *Relaties onderhouden zodanig dat netwerken zijn geïnitieerd en opgebouwd, een regierol is vervuld en draagvlak is gecreëerd.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het leveren van een bijdrage aan de strategische ontwikkeling van de organisatie, bij het analyseren en vertalen van ontwikkelingen, bij het regisseren van de ontwikkeling, implementatie en evaluatie van het beleid, bij het verdedigen en uitdragen van het beleid en bij de zorg voor de integraliteit.
- Strategische uitgangspunten, bedrijfsplan en resultaatafspraken vormen het kader.

- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de bruikbaarheid van de geleverde bijdrage aan de strategische ontwikkeling van de organisatie, de geleverde adviezen, het ontwikkelde beleid en de beleidsevaluaties en over de wijze waarop het beleid is verdedigd en uitgedragen.
- Meervoudig bestuurlijk speelveld op gemeentelijk, regionaal, (met name landelijk) en internationaal niveau.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Brede theoretische kennis van beleidsterreinen en aanpalende beleidsterreinen, gemeentelijk beleid en regelgeving.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in de samenhangen tussen beleidsterreinen en de daarop van invloed zijnde aangelegenheden (sociale, juridische, politiek-bestuurlijke, etc.) buiten deze beleidsterreinen.
- Inzicht in het functioneren van het openbaar bestuur, de gemeentelijke organisatie en daarmee samenhangende besluitvormingscircuits.
- Vaardigheid in het ontwikkelen, uitdragen en verdedigen van beleid.
- Vaardigheid in het adviseren.

## 6) CONTACTEN

- Met bestuur(ders), directie(leden) en management om hen tijdens overlegsituaties te adviseren inzake in te nemen standpunten.
- Met een netwerk van betrokken (externe) partijen/belanghebbenden over de opzet van projecten / programma's en gemeentelijk beleid om tot samen- en medewerking te komen, beleid en standpunten uit te dragen en te verdedigen en draagvlak te creëren.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Integrale adviezen (op strategische beleidsterreinen) gegeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen vertaald naar de gemeentelijke situatie.</li> <li>• Advies over meerjarenbeleid aan management tijdig geleverd en vragen volledig beantwoord.</li> </ul>
Integraal beleid ontwikkeld en geïmplementeerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdige en volledige initiatie en ontwikkeling van (beleids) plannen, producten en instrumenten.</li> <li>• Implementatie uitgevoerd en geëvalueerd.</li> <li>• Correcte informatie en relevante gegevens tijdig verzameld.</li> <li>• Ontwikkelingen en knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar bruikbare mogelijkheden.</li> <li>• Belanghebbenden beschikken tijdig over correcte en bruikbare informatie en advies.</li> </ul>
Werkzaamheden tussen beleidsterreinen gecoördineerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerkers tijdig en correct begeleid en ondersteund.</li> <li>• Werkzaamheden zo efficiënt en effectief mogelijk en met een zo hoog mogelijke kwaliteit uitgevoerd.</li> </ul>
Relaties onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Netwerken geïnitieerd, opgebouwd en onderhouden.</li> <li>• Relaties beschikken tijdig over de juiste informatie.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> </ul>



	klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Probleemanalyse	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving tot probleemanalyse. Vertoont voorbeeldgedrag door verbanden met situaties in andere organisaties en tussen delen van het probleem te identificeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stuurt erop aan dat aan een beslissing een vooronderzoek voorafgaat, waarin alle relevante aspecten in beeld worden gebracht.</li> <li>Communiqueert dat hij/zij het van belang vindt om tijd te geven aan medewerkers om problemen/ vraagstukken uitgebreid te analyseren.</li> <li>Legt vergelijkingen met situaties buiten eigen organisatie (onderdeel).</li> <li>Legt in zijn/haar analyse verband tussen het probleem en de organisatorische en maatschappelijke context waarbinnen dit zich afspeelt.</li> <li>Identificeert organisatorische en maatschappelijke trends en samenhangen in informatie.</li> </ul>
5. Mondelinge Communicatie	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om zich mondeling duidelijk uit te drukken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Draagt in de organisatie of het onderdeel het belang uit om zich helder en begrijpelijk uit te drukken.</li> <li>Schept randvoorwaarden zodat medewerkers hun mondelinge communicatie verder kunnen ontwikkelen.</li> <li>Brengt abstracte materie in heldere en begrijpelijke termen over het voetlicht.</li> <li>Spreekt met anderen uit alle geledingen van de organisatie in begrijpelijke taal.</li> <li>Verheldert zijn/haar boodschap met aansprekende vergelijkingen, voorbeelden of metaforen.</li> </ul>

# **FUNCTIEFAMILIE ADMINISTRATIE EN SECRETARIAAT**

## **3.9 FUNCTIEREEKS ADMINISTRATIE**

# Functiebeschrijving Administratief Medewerker A

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functiefamilie:** Administratie en Secretariaat

**Functiereeks:** Administratie

**Kenmerken:**

Funcionaam	Werkzaamheden (essentie)
Administratief Medewerker A	De Administratief Medewerker A is belast met het verrichten van administratief ondersteunende werkzaamheden.
Administratief Medewerker B	De Administratief Medewerker B is belast met het verrichten van administratieve werkzaamheden, het leveren van een bijdrage aan periodieke rapportages en het verbeteren van de werkprocessen.
Administratief Medewerker C	De Administratief Medewerker C is belast met het verrichten van administratieve werkzaamheden. De functionaris fungeert als eerste aanspreekpunt, de werkzaamheden betreffen grotere eenheden en zijn van meer zelfstandige aard.
Administratief Medewerker D	De Administratief Medewerker D is belast met het bewerken van gegevens en informatie en het zorgdragen voor de verslaglegging hieromtrent. De functionaris begeleidt medewerkers bij de uitvoering van werkzaamheden.
Administratief Medewerker E	De Administratief Medewerker E is belast met het bewerken van gegevens en informatie en het zorgdragen voor de verslaglegging hieromtrent. De functionaris bewaakt de voortgang op de afdeling, ziet toe op tijdige aanlevering en verwerking van de gegevens en formuleert vanuit de praktijk aanbevelingen ten aanzien van het te voeren beleid.
Administratief Medewerker F	De Administratief Medewerker F is belast met het coördineren en zorgdragen voor realisatie van de werkzaamheden binnen de afdeling, het inrichten van processen en informatievoorziening en het analyseren en controleren van gegevens ten behoeve van het besturen van de organisatie.

Bovenstaande tabel toont de kern van de betreffende niveaus binnen de functiereeks. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het verrichten van administratief ondersteunende werkzaamheden.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Administratieve ondersteuning bieden

- Registreert en sorteert informatie en gegevens (zoals post, facturen en dergelijke).
- Verricht administratieve werkzaamheden zoals de invoer/ raadpleging van gegevens volgens vastgestelde richtlijnen.
- Lost problemen van licht afwijkende aard op binnen de gestelde richtlijnen en procedures.
- Signaleert afwijkingen en geeft deze door aan de intern betrokkene.
- Houdt diverse voorraden (formulieren, kantoorbenodigdheden, etc.) bij.

**Resultaat:** Administratieve ondersteuning naar tevredenheid geboden zodanig dat problemen tijdig zijn opgelost en waar nodig zijn gesignaleerd aan de intern betrokkene. Voorraden zijn op peil.

### 2. Gegevens verwerken

- Draagt zorg voor het verwerken en het up-to-date houden van gegevens in de daartoe bestemde systemen.
- Verzamelt gegevens en controleert of verkregen gegevens voldoen aan gestelde criteria.
- Verricht verificatie- en/ of tekstverwerkingswerkzaamheden.
- Legt (wijzigingen in) gegevens volgens vastgestelde procedures vast in geautomatiseerde systemen en controleert gegevens op de juiste verwerking.
- Verricht archiefwerkzaamheden waaronder het opbergen/ opzoeken van stukken volgens eenvoudige ingangen of codes.

**Resultaat:** Gegevens verwerkt zodanig dat systemen up-to-date zijn conform geldende procedures, gegevens voldoen aan gestelde criteria en het archief overzichtelijk is bijgehouden.

### 3. Informatie intern en extern beschikbaar stellen

- Vraagt op verzoek informatie op en verstrekt (onbewerkte) informatie aan interne en externe belanghebbenden.
- Verstrekkt dossiers/ stukken.
- Onderhoudt bij de functie behorende interne en externe contacten.

**Resultaat:** Informatie intern en extern beschikbaar gesteld zodanig dat belanghebbenden tijdig de juiste informatie hebben ontvangen.

#### 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het bieden van administratieve ondersteuning, bij het invoeren en controleren van gegevens en bij het verstrekken van informatie.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de tijdigheid en voortgang van de administratief ondersteunende werkzaamheden.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van de administratieve procedures binnen het aandachtsgebied.
- Kennis van de processen binnen het aandachtsgebied.
- Inzicht in functionele en organisatorische verhoudingen.
- Inzicht in de administratieve procedures binnen het aandachtsgebied.
- Vaardigheid in het nauwkeurig invoeren en muteren van gegevens.
- Vaardigheid in de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.

#### 6) CONTACTEN

- Met leidinggevenden en medewerkers over de uitvoering van de werkzaamheden om informatie te verkrijgen en/ of te verstrekken.
- Met derden over de uit te voeren administratief ondersteunende werkzaamheden om informatie uit te wisselen.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN (aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)
Administratieve ondersteuning geboden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegevens correct en tijdig ingevoerd/ geraadpleegd conform de vastgestelde richtlijnen.</li> <li>• Kopieerwerkzaamheden conform afspraak verzorgd.</li> <li>• Afwijkingen tijdig gesignaleerd aan de intern betrokkene.</li> <li>• Medewerkers naar tevredenheid ondersteund.</li> <li>• Voorraden beschikbaar.</li> </ul>
Gegevens verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juist gebruik van te gebruiken applicaties.</li> <li>• Gegevens voldoen aan de gestelde criteria.</li> <li>• Gegevens correct verwerkt in het daartoe bestemde systeem.</li> <li>• Notities correct, tijdig en conform afspraak opgesteld.</li> <li>• Werkzaamheden conform procedures uitgevoerd.</li> <li>• Stukken conform procedure opgeborgen en opgezocht.</li> </ul>
Informatie intern en extern beschikbaar gesteld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belanghebbenden tijdig van de juiste informatie voorzien.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald</li> </ul>

		<p>zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>· Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>· Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>· Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>· Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 1: Houdt zich aan vastgelegde kwaliteitseisen en herstelt fouten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Werkt volgens de voor zijn/haar werk geldende kwaliteitseisen.</li> <li>· Verbeterd iets direct als de kwaliteit niet in orde is.</li> <li>· Verbeterd fouten waar hij/zij op gewezen wordt.</li> <li>· Controleert werk voordat dit de deur uitgaat of laat dit door anderen controleren.</li> <li>· Houdt zich aan gemaakte afspraken over de kwaliteit van producten en/of diensten.</li> </ul>
5. Discipline	Niveau 1: Handelt volgens het beleid en de procedures van de organisatie en zoekt bij onduidelijkheid de juiste richtlijn alvorens actie te ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Informeert welke regels en procedures gelden binnen de eigen organisatie.</li> <li>· Informeert of de bevoegde persoon akkoord is, wanneer hij/zij iets wil doen waarvoor de procedure onduidelijk is.</li> <li>· Vraagt de bevoegde persoon om regels te formuleren, indien voor een bepaald onderwerp of aspect nog geen regels zijn vastgesteld.</li> <li>· Handelt volgens de geldende regels en procedures.</li> <li>· Informeert voordat hij/zij actie onderneemt hoe processen binnen de organisatie behoren te verlopen.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Administratief Medewerker B

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Administratief Medewerker A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het verrichten van administratieve werkzaamheden.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Gegevens verwerken

- Toetst en beoordeelt geaccordeerde informatie op juistheid, volledigheid en tijdigheid.
- Verwerkt aan de hand van de geldende procedures de voorliggende informatie, voert deze in in het daartoe bestemde systeem en archiveert brondocumenten.
- Controleert, signaleert en onderneemt actie bij openstaande posten, onderhoudt hiertoe contact met klanten.
- Lost afwijkende zaken op in overleg met de intern betrokkene.
- Lost foutsignaleringen op en corrigeert deze in overleg met de intern betrokkene.
- Verricht archiefwerkzaamheden waaronder het opbergen/ opzoeken van stukken.

**Resultaat:** Gegevens zijn correct, tijdig en volledig verwerkt en fouten zijn tijdig gesignaleerd en opgelost.

### 2. Administratieve werkzaamheden uitvoeren

- Registreert, behandelt en verspreidt informatie en gegevens (zoals post, facturen en dergelijke).
- Verzorgt standaard- en conceptbrieven, overzichten, formulieren en dergelijke.
- Houdt diverse voorraden (formulieren, kantoorbenodigdheden, etc.) bij.

**Resultaat:** Administratieve werkzaamheden uitgevoerd zodanig dat standaarden en concepten zijn verzorgd en voorraden op peil zijn.

### 3. Informatie intern en extern beschikbaar stellen

- Completeert, indien nodig, informatie door deze op te vragen bij andere afdelingen en/ of externe personen en instanties.
- Stelt belanghebbenden door correspondentie of telefonisch op de hoogte van de resultaten van de administratief verwerkte gegevens.
- Wikkelt binnenkomende telefonisch gestelde vragen en verzoeken af.
- Levert een bijdrage aan periodieke rapportages.
- Onderhoudt bij de functie behorende interne en externe contacten.

**Resultaat:** Informatie intern en extern beschikbaar gesteld zodanig dat belanghebbenden tijdig de juiste informatie hebben ontvangen.

### 4. Verbeteringen in werkmethoden en procedures signaleren

- Signaleert mogelijkheden tot verbetering in werkmethoden en procedures binnen de administratieve organisatie en communiceert deze aan de intern betrokkene.

**Resultaat:** Verbeteringen in werkmethoden en procedures gesignaleerd en tijdig gecommuniceerd aan de intern betrokkene.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het verwerken van gegevens, bij het aanleggen van dossiers, bij het uitvoeren van administratieve werkzaamheden en bij het beschikbaar stellen van informatie.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de tijdigheid en de voortgang van de administratieve werkzaamheden.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van de relevante wettelijke en interne regelingen binnen het aandachtsgebied.
- Kennis van de administratieve procedures en processen binnen het aandachtsgebied.
- Inzicht in functionele en organisatorische verhoudingen.
- Inzicht in de administratieve procedures binnen het aandachtsgebied.
- Vaardigheid in het nauwkeurig invoeren en muteren van gegevens.
- Vaardigheid in de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.

## 6) CONTACTEN

- Met leidinggevenden en medewerkers over de uitvoering van de werkzaamheden om informatie te verkrijgen en/ of te verschaffen en om aanwijzingen te ontvangen.
- Met derden over de uit te voeren administratieve werkzaamheden om informatie uit te wisselen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Gegevens verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juist gebruik van te gebruiken systemen.</li> <li>• Gegevens getoetst en voldoen aan de gestelde criteria.</li> <li>• Informatie correct verwerkt in het daartoe bestemde systeem.</li> <li>• Brondocumenten conform procedure gearhiveerd.</li> <li>• Notities correct, tijdig en conform afspraak opgesteld.</li> <li>• Werkzaamheden conform procedures uitgevoerd.</li> <li>• Foutsignaleringen tijdig opgelost en gecorrigeerd.</li> </ul>
Administratieve werkzaamheden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brieven, overzichten en formulieren correct en tijdig verzorgd.</li> <li>• Formulieren en afdelingsbescheiden correct en tijdig gearhiveerd.</li> <li>• Voorraden beschikbaar.</li> </ul>
Informatie intern en extern beschikbaar gesteld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnenkomende (telefonisch) gestelde vragen, verzoeken en gesprekken afgewikkeld, dan wel correct doorverbonden.</li> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> </ul>
Verbeteringen in werkmethoden en procedures gesignaleerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbeteringen in werkmethoden en procedures tijdig gesignaleerd en gecommuniceerd aan de intern betrokkene.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 1: Houdt zich aan vastgelegde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens de voor zijn/haar werk geldende kwaliteitseisen.</li> <li>• Verbeteret iets direct als de kwaliteit niet in orde</li> </ul>



	<p>kwaliteitseisen en herstelt fouten.</p>	<p>is.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Verbetert fouten waar hij/zij op gewezen wordt.</li> <li>· Controleert werk voordat dit de deur uitgaat of laat dit door anderen controleren.</li> <li>· Houdt zich aan gemaakte afspraken over de kwaliteit van producten en/of diensten.</li> </ul>	
5. Discipline	<p>Niveau 1: Handelt volgens het beleid en de procedures van de organisatie en zoekt bij onduidelijkheid de juiste richtlijn alvorens actie te ondernemen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Informeert welke regels en procedures gelden binnen de eigen organisatie.</li> <li>· Informeert of de bevoegde persoon akkoord is, wanneer hij/zij iets wil doen waarvoor de procedure onduidelijk is.</li> <li>· Vraagt de bevoegde persoon om regels te formuleren, indien voor een bepaald onderwerp of aspect nog geen regels zijn vastgesteld.</li> <li>· Handelt volgens de geldende regels en procedures.</li> <li>· Informeert voordat hij/zij actie onderneemt hoe processen binnen de organisatie behoren te verlopen.</li> </ul>	

# Functiebeschrijving Administratief Medewerker C

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Administratief Medewerker A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het verrichten van administratieve werkzaamheden.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Gegevens verwerken

- Toetst en beoordeelt geaccordeerde informatie op juistheid, volledigheid en tijdigheid.
- Verwerkt aan de hand van de geldende procedures en conform de SLA's de voorliggende gegevens, voert deze in in het daartoe bestemde systeem en archiveert brondocumenten.
- Bereidt voor, registreert, volgt en handelt inkomende en uitgaande documenten, stukken en verzoeken af en verzorgt de hieruit voortvloeiende communicatie met interne en externe betrokkenen.
- Controleert, signaleert en onderneemt actie bij openstaande posten, onderhoudt hiertoe contact met klanten.
- Lost foutsignaleringen op, corrigeert deze en geeft opdracht tot verdere afwikkeling.

**Resultaat:** Gegevens verwerkt zodanig dat informatie is getoetst, conform geldende procedures is verwerkt en fouten tijdig zijn gesignaleerd en opgelost.

### 2. Administratieve werkzaamheden uitvoeren

- Zet overzichten op, houdt deze bij en signaleert relevante informatie (o.a. budgetten, plannings, bestellingen, afspraken, bezettingsgraden, etc.).
- Verleent assistentie bij het dagelijks beheer van budgetten middels het verzamelen en aanleveren van relevante gegevens.
- Verzamelt, ordent en stelt cijfermatige informatie, publicaties, artikelen, etc. beschikbaar voor gebruik.

**Resultaat:** Administratieve werkzaamheden uitgevoerd zodanig dat overzichten zijn bijgehouden en relevante informatie tijdig is gesignaleerd.

### 3. Informatie intern en extern beschikbaar stellen

- Completeert, indien nodig, informatie door deze op te vragen bij andere afdelingen en/ of externe personen en instanties.
- Fungeert als aanspreekpunt voor medewerkers binnen de organisatie met betrekking tot de administratieve werkzaamheden.
- Handelt binnenkomende verzoeken af. Verstrekt, op verzoek, mondeling en/ of schriftelijk informatie uit de administratie aan het management en in- en extern belanghebbenden.
- Stelt periodieke rapportages op. Verzorgt hiertoe onder andere productieoverzichten, maandrapportages en cijferoverzichten.
- Onderhoudt bij de functie behorende interne en externe contacten.

**Resultaat:** Informatie intern en extern beschikbaar gesteld zodanig dat belanghebbenden tijdig de juiste informatie hebben ontvangen.

### 4. Werkprocessen verbeteren

- Acteert proactief op signalen en ontwikkelingen vanuit de bronsystemen naar de administratieve systemen.
- Signaleert mogelijkheden tot verbetering in werkmethoden en procedures binnen de administratieve organisatie.
- Beheert de inrichting van de processen en procedures voor de administratieve systemen.
- Houdt ten aanzien van de eigen werkzaamheden de werkbeschrijvingen actueel.

**Resultaat:** Werkprocessen verbeterd zodanig dat werkmethoden en procedures zo efficiënt mogelijk zijn ingericht en werkbeschrijvingen te allen tijde actueel zijn.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het verwerken van gegevens, bij het ondernemen van actie op openstaande posten, bij het oplossen van foutsignaleringen, bij het beschikbaar stellen van informatie en bij het verbeteren van werkprocessen.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de gegevensverwerking, de administratieve werkzaamheden, de rapportages en de verbetering van de werkprocessen.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van de relevante wettelijke en interne regelingen binnen het aandachtsgebied.
- Kennis van de administratieve procedures en processen binnen het aandachtsgebied.
- Algemene administratief-technische kennis.

- Inzicht in functionele en organisatorische verhoudingen.
- Vaardigheid in het nauwkeurig invoeren en muteren van gegevens.
- Vaardigheid in de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.

## 6) CONTACTEN

- Met leidinggevenden en medewerkers over de uitvoering van de werkzaamheden om informatie te verkrijgen en/ of te verschaffen en om aanwijzingen te ontvangen.
- Met derden over uit te voeren administratieve werkzaamheden om informatie uit te wisselen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Gegevens verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juist gebruik van te gebruiken systemen.</li> <li>• Gegevens getoetst en voldoen aan de gestelde criteria.</li> <li>• Informatie correct verwerkt in het daartoe bestemde systeem.</li> <li>• Brondocumenten conform procedure gearchiveerd.</li> <li>• Gegevens conform de vastgestelde SLA's verwerkt.</li> <li>• Foutsignaleringen tijdig opgelost en gecorrigeerd.</li> </ul>
Administratieve werkzaamheden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzichten zijn te allen tijde actueel en correct.</li> <li>• Informatie tijdig beschikbaar gesteld.</li> </ul>
Informatie intern en extern beschikbaar gesteld	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnenkomende gestelde vragen, verzoeken en gesprekken afgewikkeld, dan wel correct doorverbonden.</li> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> </ul>
Werkprocessen verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mogelijkheden voor verbeteringen zijn tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Aantoonbare bijdrage geleverd aan de verbetering van werkmethoden en procedures.</li> </ul>

BREDA KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 1: Houdt zich aan vastgelegde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens de voor zijn/haar werk geldende kwaliteitseisen.</li> <li>• Verbeterd iets direct als de kwaliteit niet in orde</li> </ul>

	<p>kwaliteitseisen en herstelt fouten.</p>	<p>is.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Verbeterf fouten waar hij/zij op gewezen wordt.</li> <li>· Controleert werk voordat dit de deur uitgaat of laat dit door anderen controleren.</li> <li>· Houdt zich aan gemaakte afspraken over de kwaliteit van producten en/of diensten.</li> </ul>	
5. Discipline	<p>Niveau 1: Handelt volgens het beleid en de procedures van de organisatie en zoekt bij onduidelijkheid de juiste richtlijn alvorens actie te ondernemen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Informeert welke regels en procedures gelden binnen de eigen organisatie.</li> <li>· Informeert of de bevoegde persoon akkoord is, wanneer hij/zij iets wil doen waarvoor de procedure onduidelijk is.</li> <li>· Vraagt de bevoegde persoon om regels te formuleren, indien voor een bepaald onderwerp of aspect nog geen regels zijn vastgesteld.</li> <li>· Handelt volgens de geldende regels en procedures.</li> <li>· Informeert voordat hij/zij actie onderneemt hoe processen binnen de organisatie behoren te verlopen.</li> </ul>	

# Functiebeschrijving Administratief Medewerker D

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Administratief Medewerker A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het bewerken van gegevens en informatie en zorgdragen voor de verslaglegging hieromtrent.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Medewerkers begeleiden

- Ziet toe op de kwaliteit van de werkzaamheden van medewerkers binnen de afdeling.
- Werkt in, instrueert, ondersteunt en begeleidt medewerkers bij de uitvoering van de werkzaamheden.
- Lost knelpunten zelfstandig op, of speelt deze door aan de leidinggevende.

**Resultaat:** Medewerkers begeleid zodanig dat de kwaliteit van de werkzaamheden is gewaarborgd en medewerkers naar tevredenheid zijn geïnstrueerd, ondersteund en begeleid.

### 2. Gegevens bewerken

- Toetst en beoordeelt informatie op juistheid, volledigheid en tijdigheid.
- Verwerkt aan de hand van de geldende procedures en SLA's de voorliggende gegevens, voert deze in in een geautomatiseerd systeem en archiveert brondocumenten.
- Bereidt voor, registreert, volgt en handelt inkomende en uitgaande documenten, stukken en verzoeken af en verzorgt de hieruit voortvloeiende communicatie met interne en externe betrokkenen.
- Controleert, signaleert en onderneemt actie bij openstaande posten, onderhoudt hiertoe contact met klanten.
- Lost foutsignaleringen op, corrigeert deze en geeft opdracht tot verdere afwikkeling.
- Verzorgt tijdig en volledig en op juiste wijze de verwerking van gegevens in de administratie.
- Signaleert afwijkingen en onderneemt de benodigde acties.

**Resultaat:** Gegevens bewerkt zodanig dat informatie is getoetst en conform geldende procedures is verwerkt en fouten tijdig zijn gesignaleerd en opgelost.

### 3. Verslaglegging verzorgen en informatie bewerken en intern en extern beschikbaar stellen

- Verzamelt informatie. Houdt hiertoe contacten met in- en extern betrokkenen.
- Houdt enkele administraties c.q. registraties bij.
- Stelt diverse rapportages op.
- Bewerkt informatie en levert deze aan ten behoeve van de voortgangs-, sturings-, en verantwoordingsrapportages van het eigen account/ de eigen afdeling en ten behoeve van de lijn.
- Ziet toe op een juiste en tijdige aanlevering van informatie door interne betrokkenen met betrekking tot de administratie. Spreekt betrokkenen zo nodig hierop aan.
- Bewaakt de naleving van relevante wet- en regelgeving en onderneemt actie(s) bij afwijkingen.
- Fungeert als aanspreekpunt voor leidinggevend en medewerkers binnen de organisatie met betrekking tot de administratieve werkzaamheden.
- Handelt binnenkomende verzoeken af. Verstrekt, op verzoek, mondeling en/ of schriftelijk informatie uit de financiële administratie aan het management en in- en extern belanghebbenden.
- Onderhoudt bij de functie behorende interne en externe contacten.

**Resultaat:** Verslaglegging verzorgd en informatie bewerkt en intern en extern beschikbaar gesteld zodanig dat belanghebbenden tijdig de juiste informatie hebben ontvangen en de werkzaamheden conform de geldende wet- en regelgeving zijn uitgevoerd.

### 4. Werkprocessen verbeteren

- Speelt proactief in op ontwikkelingen die van invloed zijn op de administratieve werkzaamheden en met betrekking tot de eigen afdeling.
- Ziet toe op de juistheid, tijdigheid en volledigheid van de administratieve systemen. Beheert de inrichting van de processen en procedures voor de administratieve systemen.
- Signaleert mogelijkheden tot verbeteringen in werkmethoden en procedures.
- Houdt ten aanzien van de eigen werkzaamheden de werkbeschrijvingen actueel en ondersteunt bij de uitvoering en toepassing van relevante wet- en regelgeving.

**Resultaat:** Werkprocessen verbeterd zodanig dat werkmethoden en procedures zo efficiënt mogelijk zijn ingericht, werkbeschrijvingen te allen tijde actueel zijn en mogelijkheden tot verbetering tijdig zijn gesignaleerd.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het begeleiden van medewerkers, bij het bewerken van gegevens en het bewaken van de kwaliteit, bij het verzorgen van rapportages en bij het verbeteren van de werkprocessen.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de begeleiding van de medewerkers, over de kwaliteit van de uitgevoerde controles, de rapportages en de verbetering van de werkprocessen.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemene theoretische en praktische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van de relevante wettelijke en interne regelingen binnen het aandachtsgebied.
- Kennis van de administratieve procedures en processen binnen het aandachtsgebied.
- Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.
- Inzicht in de samenhang tussen het eigen specifieke bedrijfsproces en andere bedrijfsprocessen.
- Vaardigheid in het nauwkeurig invoeren en muteren van gegevens.
- Vaardigheid in de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.

#### 6) CONTACTEN

- Met medewerkers van de afdeling over de uit te voeren werkzaamheden om informatie uit te wisselen, hen te instrueren en te begeleiden.
- Met leidinggevendenden, medewerkers van andere afdelingen en externen over de uit te voeren werkzaamheden om informatie uit te wisselen en afspraken te maken.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Medewerkers begeleid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkzaamheden voldoen aan de vastgestelde kwaliteit en kwantiteit.</li> <li>• Knelpunten tijdig gesignaleerd en opgelost.</li> <li>• Medewerkers naar tevredenheid begeleid en geïnstrueerd.</li> <li>• Medewerkers gemotiveerd.</li> </ul>
Gegevens bewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juist gebruik van te gebruiken systemen.</li> <li>• Gegevens getoetst en voldoen aan de gestelde criteria.</li> <li>• Informatie correct bewerkt in het daartoe bestemde systeem.</li> <li>• Brondocumenten conform procedure gearhiveerd.</li> <li>• Gegevens conform de vastgestelde SLA's verwerkt.</li> <li>• Foutsignaleringen tijdig opgelost en gecorrigeerd.</li> </ul>
Verslaglegging verzorgd en informatie bewerkt en intern en extern beschikbaar gesteld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapportages opgesteld conform afspraak.</li> <li>• Gegevens tijdig en correct aangeleverd.</li> <li>• Administratie voldoet aan wet- en regelgeving.</li> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> </ul>
Werkprocessen verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen tijdig gesignaleerd en vertaald naar de eigen organisatie.</li> <li>• Concrete aanbevelingen ten aanzien van het te voeren beleid gedaan.</li> <li>• Werkbeschrijvingen actueel en beschikbaar.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> </ul>

	ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiseert doelen.</li> <li>Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 2: Doet op eigen initiatief voorstellen en onderneemt actie om de kwaliteit van producten en diensten te verhogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doet uit eigen beweging voorstellen om de kwaliteit van producten en/of diensten te verhogen.</li> <li>Voert eerder geconstateerde verbeterpunten op eigen initiatief door in latere werkzaamheden.</li> <li>Vraagt anderen om feedback te geven op de kwaliteit van door hem/haar geleverde producten en/of diensten.</li> <li>Legt kwaliteitsafspraken (met anderen) vast.</li> <li>Zet zich in zijn/haar werk in om de kwaliteit van eerder geleverde producten en/of diensten een volgende keer te overtreffen.</li> </ul>
5. Disciplined	Niveau 2: Toont zich op de hoogte van het beleid en de procedures van de organisatie, houdt hier ook onder werkdruk of strijdigheid met eigen belangen rekening mee en neemt daarvoor de verantwoordelijkheid op zich.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Houdt zich aan de regels en procedures van de eigen organisatie, ook al zijn deze in strijd met de eigen belangen.</li> <li>Blijft zich ook bij hoge werkdruk aan geldende procedures van de eigen organisatie houden.</li> <li>Toont zich op de hoogte van de voor de organisatie en zijn/haar werkgebied geldende procedures.</li> <li>Geeft aan zelf de verantwoordelijkheid op zich te nemen voor de uitvoering van regels en procedures.</li> <li>Laat zien te weten welke regels er binnen de organisatie van kracht zijn.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Administratief Medewerker E

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Administratief Medewerker A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het bewerken van gegevens en informatie en het zorg dragen voor de verslaglegging hieromtrent.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Medewerkers begeleiden

- Ziet toe op de kwaliteit van de werkzaamheden van medewerkers binnen de afdeling.
- Werkt in, instrueert, ondersteunt en begeleidt medewerkers bij de uitvoering van de werkzaamheden.
- Bewaakt mede de voortgang op de afdeling. Lost knelpunten zelfstandig op of speelt deze door aan de leidinggevende.

**Resultaat:** Medewerkers begeleid zodanig dat kwaliteit van de werkzaamheden is gewaarborgd en medewerkers naar tevredenheid zijn geïnstrueerd, ondersteund en begeleid.

### 2. Gegevens bewerken

- Draagt zorg voor het juist, tijdig, volledig en conform de daartoe vastgestelde SLA's bewerken van gegevens.
- Beoordeelt en analyseert cijfers ten opzichte van begroting, prognoses en voorgaande jaren.
- Verzorgt tijdig, volledig en op juiste wijze de verwerking van (financiële) gegevens in de administratie.
- Signaleert afwijkingen en onderneemt de benodigde acties.
- Draagt zorg voor de fiscale aangiften.
- Controleert de aansluiting van het eigen administratiesysteem op andere relevante administratiesystemen.
- Draagt zorg voor en adviseert ten aanzien van het actueel houden van diverse registratiesystemen.

**Resultaat:** Gegevens bewerkt zodanig dat de diverse systemen van de gemeente op elkaar aansluiten en gegevens actueel zijn.

### 3. Verslaglegging verzorgen en informatie bewerken en intern en extern beschikbaar stellen

- Verzamelt informatie. Houdt hiertoe contacten met in- en externe betrokkenen.
- Stelt diverse rapportages op.
- Levert gegevens aan ten behoeve van voortgangs-, sturings- en verantwoordingsrapportages van het eigen account/ de eigen afdeling en ten behoeve van de lijn.
- Ziet toe op een juiste en tijdige aanlevering van informatie door interne betrokkenen met betrekking tot de administratie. Spreekt betrokkenen zo nodig hierop aan.
- Houdt zich op de hoogte van en bewaakt de naleving van relevante wet- en regelgeving binnen de afdeling. Onderneemt actie(s) bij afwijkingen.
- Fungeert als aanspreekpunt voor leidinggevend en medewerkers binnen de organisatie met betrekking tot de administratieve werkzaamheden.
- Handelt binnenkomende verzoeken af. Verstrekt op verzoek, mondeling en/ of schriftelijk, informatie uit de administratie aan het management en in- en externe belanghebbenden.
- Onderhoudt bij de functie behorende interne en externe contacten.

**Resultaat:** Verslaglegging verzorgd en informatie bewerkt en intern en extern beschikbaar gesteld zodanig dat belanghebbenden tijdig de juiste informatie hebben ontvangen en de werkzaamheden conform de geldende wet- en regelgeving zijn uitgevoerd.

### 4. Werkprocessen verbeteren

- Speelt proactief in op ontwikkelingen die van invloed zijn op het eigen aandachtsgebied en met betrekking tot de eigen afdeling.
- Ziet toe op de juistheid, tijdigheid en volledigheid van de administratieve systemen. Beheert de inrichting van de processen en procedures voor de administratieve systemen.
- Stemt subadministraties op elkaar af; voert hiertoe overleg met andere afdelingen.
- Signaleert mogelijkheden en adviseert over verbeteringen in werkmethoden en procedures. Formuleert vanuit de praktijk aanbevelingen over het te voeren beleid inzake het administratieve beheer.
- Houdt ten aanzien van de eigen werkzaamheden de werkbeschrijvingen actueel en ondersteunt bij de uitvoering en toepassing van relevante wet- en regelgeving.

**Resultaat:** Werkprocessen verbeterd zodanig dat werkmethoden en procedures zo efficiënt mogelijk zijn ingericht, werkbeschrijvingen te allen tijde actueel zijn en mogelijkheden tot verbetering tijdig zijn gesignaleerd.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het begeleiden van medewerkers, bij het bewerken en bewaken van de kwaliteit van gegevens, bij het opstellen van rapportages en bij het verbeteren van de werkprocessen.



- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de begeleiding van de medewerkers, over de kwaliteit van de uitgevoerde controles en rapportages, over de verbetering van werkprocessen en geleverde adviezen.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemene theoretische en praktische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving, (administratieve) procedures en processen.
- Inzicht in de samenhang tussen het eigen specifieke bedrijfsproces en andere bedrijfsprocessen.
- Vaardigheid in het uitvoeren van financiële analyses en berekeningen.
- Vaardigheid in het verstrekken van informatie.
- Vaardigheid in de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.
- Vaardigheid in het adviseren.

## 6) CONTACTEN

- Met medewerkers van de afdeling over de uit te voeren werkzaamheden om informatie uit te wisselen, hen te instrueren en te begeleiden.
- Met leidinggevenden, medewerkers van andere afdelingen en externen over de uit te voeren werkzaamheden om informatie uit te wisselen en om afspraken te maken.
- Met derden om af te stemmen over de uit te voeren administratieve taken.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Medewerkers begeleid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkzaamheden voldoen aan de vastgestelde kwaliteit en kwantiteit.</li> <li>• Knelpunten tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Medewerkers naar tevredenheid begeleid en geïnstrueerd.</li> <li>• Medewerkers gemotiveerd.</li> </ul>
Gegevens bewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cijfers sluiten aan.</li> <li>• Juist gebruik van te gebruiken systemen.</li> <li>• Gegevens correct verwerkt in het daartoe bestemde systeem.</li> <li>• Gegevens conform vastgestelde SLA's verwerkt.</li> </ul>
Verslaglegging verzorgd en informatie bewerkt en intern en extern beschikbaar gesteld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapportages opgesteld conform afspraak.</li> <li>• Gegevens tijdig en correct aangeleverd.</li> <li>• Administratie voldoet aan wet- en regelgeving.</li> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> </ul>
Werkprocessen verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen tijdig gesignaleerd en vertaald naar de eigen organisatie.</li> <li>• Concrete aanbevelingen ten aanzien van het te voeren beleid gedaan.</li> <li>• Werkbeschrijvingen actueel en beschikbaar.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>vallen.</li> <li>Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 2: Doet op eigen initiatief voorstellen en onderneemt actie om de kwaliteit van producten en diensten te verhogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doet uit eigen beweging voorstellen om de kwaliteit van producten en/of diensten te verhogen.</li> <li>Voert eerder geconstateerde verbeterpunten op eigen initiatief door in latere werkzaamheden.</li> <li>Vraagt anderen om feedback te geven op de kwaliteit van door hem/haar geleverde producten en/of diensten.</li> <li>Legt kwaliteitsafspraken (met anderen) vast.</li> <li>Zet zich in zijn/haar werk in om de kwaliteit van eerder geleverde producten en/of diensten een volgende keer te overtreffen.</li> </ul>
5. Discipline	Niveau 2: Toont zich op de hoogte van het beleid en de procedures van de organisatie, houdt hier ook onder werkdruk of strijdigheid met eigen belangen rekening mee en neemt daarvoor de verantwoordelijkheid op zich.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Houdt zich aan de regels en procedures van de eigen organisatie, ook al zijn deze in strijd met de eigen belangen.</li> <li>Blijft zich ook bij hoge werkdruk aan geldende procedures van de eigen organisatie houden.</li> <li>Toont zich op de hoogte van de voor de organisatie en zijn/haar werkgebied geldende procedures.</li> <li>Geeft aan zelf de verantwoordelijkheid op zich te nemen voor de uitvoering van regels en procedures.</li> <li>Laat zien te weten welke regels er binnen de organisatie van kracht zijn.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Administratief Medewerker F

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Administratief Medewerker A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het coördineren en zorg dragen voor de juiste, tijdige en volledige realisatie van werkzaamheden binnen de afdeling, het inrichten van processen en informatievoorziening, het analyseren en controleren van gegevens ten behoeve van het besturen van de organisatie en het ondersteunen van de manager op complexe en vakinhoudelijke zaken.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Medewerkers aansturen

- Stuurt medewerkers functioneel aan door de kwaliteit en kwantiteit van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden te controleren en medewerkers waar nodig te begeleiden, instrueren, coachen en motiveren. Bewaakt de voortgang van de werkzaamheden. Lost knelpunten zelfstandig op of speelt deze door naar de manager.
- Draagt bij aan de juiste kwantitatieve en kwalitatieve bezetting binnen de afdeling, signaleert ontwikkelingsbehoeften.
- Ondersteunt zo nodig de manager bij de uitvoering van het personeelsbeleid (zoals het voeren van werkoverleg, het leveren van input voor functionerings- en beoordelingsgesprekken, et cetera).
- Signaleert problemen en knelpunten in de operationele gang van zaken. Doet verbetervoorstellen en zorgt dat problemen worden opgelost.

**Resultaat:** Medewerkers aangestuurd, zodanig dat zij gemotiveerd zijn en hun werkzaamheden binnen een efficiënt en effectief werkende afdeling conform afspraken hebben gerealiseerd.

### 2. Interne bedrijfsvoering coördineren en audits uitvoeren

- Coördineert de werkzaamheden binnen de afdeling.
- Organiseert en bewaakt de uitvoering van overleg- en samenwerkingsvormen binnen de eigen afdeling en neemt hieraan deel.
- Verzorgt controles op de invoer ter waarborging van de kwaliteit.
- Fungeert binnen de organisatie als aanspreekpunt voor de afdeling en ondersteunt manager en interne adviseurs met betrekking tot vraagstukken op het eigen aandachtsgebied.
- Voert audits uit of ondersteunt het management hierbij en heeft een adviserende en rapporterende rol naar collega's met betrekking tot knelpunten in de uitvoering van het operationele beleid en met betrekking tot ontwikkelingen en/ of problemen.
- Levert een bijdrage aan het opstellen van auditrapporten en bespreekt deze met de in- en externe betrokkenen.
- Doet, aan de hand van de uitkomsten, verbetervoorstellen aan het management.

**Resultaat:** Interne bedrijfsvoering gecoördineerd zodanig dat overleg heeft plaatsgevonden en knelpunten tijdig zijn gerapporteerd. Audits op een effectieve en efficiënte wijze uitgevoerd zodat deze beoordeeld zijn met betrekking tot diverse kwaliteitsaspecten en zijn vertaald in concrete uitkomsten en adviezen.

### 3. Gegevens verwerken en werkzaamheden rondom de planning en controlcyclus uitvoeren

- Beoordeelt en analyseert het grootboek ten opzichte van de begroting, prognoses en voorgaande jaren.
- Signaleert afwijkingen en opmerkelijke zaken, adviseert rondom bevindingen en onderneemt de benodigde acties.
- Draagt zorg voor de fiscale aangiften en wikkelt subsidies af.
- Verzorgt de projectadministratie en houdt hiertoe projectdossiers bij.
- Voert werkzaamheden uit met betrekking tot de planning en controlcyclus.
- Levert een bijdrage aan het uitvoeren van nader onderzoek.

**Resultaat:** Gegevens verwerkt zodanig dat informatie is getoetst en conform geldende procedures is verwerkt en de meer complexe zaken zijn opgelost. Werkzaamheden ten behoeve van de planning en controlcyclus verricht, zodanig dat inzicht is verkregen in de bedrijfseconomische positie van de organisatie, hetgeen ondersteunend is bij de besluitvorming daarover.

### 4. Verslaglegging verzorgen, informatie beschikbaar stellen en managementinformatie genereren

- Verzamelt en genereert relevante in- en externe gegevens en stelt diverse rapportages op.
- Controleert gegevens aan de hand van vastgestelde procedures.
- Voert cijfermatige analyses van de verkregen gegevens uit.
- Levert gegevens en informatie aan ten behoeve van voortgangs-, sturings- en verantwoordingsrapportages van het eigen account/ de eigen afdeling en ten behoeve van de lijn.
- Ziet toe op een juiste en tijdige aanlevering van informatie door in- en externe betrokkenen met betrekking tot de financiële administratie. Stelt hiertoe een planning op en bewaakt deze. Spreekt in- en externe betrokkenen zo nodig hierop aan.
- Houdt zich op de hoogte en bewaakt de naleving van relevante wet- en regelgeving binnen de financiële administratie. Onderneemt actie(s) bij afwijkingen.
- Fungeert binnen het eigen aandachtsgebied als aanspreekpunt binnen en buiten de organisatie.
- Handelt binnenkomende verzoeken af. Verstrekt op verzoek mondeling en/of schriftelijk informatie uit de financiële administratie

aan het management en in- en externe belanghebbenden.

**Resultaat:** Financiële verslaglegging verzorgd en informatie beschikbaar gesteld zodanig dat belanghebbenden tijdig de juiste informatie hebben ontvangen en de werkzaamheden conform de geldende wet- en regelgeving zijn uitgevoerd. Managementinformatie gegenereerd zodanig dat belanghebbenden tijdig over de juiste informatie en advies beschikken.

#### 5. Werkprocessen verbeteren en administratieve organisatie mede ontwikkelen en onderhouden

- Speelt proactief in op ontwikkelingen die van invloed zijn op het eigen aandachtsgebied, de relevante processen, procedures en richtlijnen en met betrekking tot de eigen afdeling. Neemt hiertoe deel aan projecten en ondersteunt bij de implementatie.
- Communiceert ontwikkelingen die van invloed zijn op het eigen aandachtsgebied en met betrekking tot de eigen afdeling naar interne betrokkenen.
- Inventariseert alle relevante gegevens rondom processen, procedures en richtlijnen.
- Levert een bijdrage aan de beschrijving van en beheert de inrichting van administratieve processen, procedures en richtlijnen.
- Toetst procedures en richtlijnen aan wettelijke en financiële voorschriften.
- Ziet toe op de juistheid, tijdigheid en volledigheid van de financieel-administratieve systemen.
- Ondersteunt het management bij de vastlegging van administratieve processen, procedures en richtlijnen.
- Stemt subadministraties op elkaar af.
- Formuleert en onderhoudt wijzigingen in de administratieve organisatie.
- Houdt ten aanzien van de eigen werkzaamheden de werkbeschrijvingen actueel en ondersteunt bij de uitvoering en toepassing van relevante wet- en regelgeving.
- Signaleert mogelijkheden voor verbetering in werkmethoden en procedures binnen de administratieve organisatie. Formuleert aanbevelingen en levert een bijdrage aan het beleid inzake het administratieve beheer.

**Resultaat:** Werkprocessen verbeterd zodanig dat werkmethoden en procedures zo efficiënt mogelijk zijn ingericht, werkbeschrijvingen te allen tijde actueel zijn en mogelijkheden voor verbetering tijdig zijn gesignaleerd. Administratieve organisatie mede ontwikkeld en onderhouden zodanig dat deze uniform en controlebaar is.

#### 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het aansturen van medewerkers, over de coördinatie van de werkzaamheden, bij het mede uitvoeren van audits, bij het verwerken van gegevens en het bewaken van de kwaliteit, bij het uitvoeren van planning en controlwerkzaamheden, bij het opstellen van rapportages en het genereren van managementinformatie, bij het verbeteren van werkprocessen en bij het mede ontwikkelen en onderhouden van de administratieve organisatie.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de aansturing en de coördinatie van de werkzaamheden, de kwaliteit van de voorstellen en adviezen, over de kwaliteit van de rapportages, de verbetering van de werkprocessen en de geleverde bijdrage aan de inrichting en kwaliteit van de administratieve organisatie.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemene theoretische en praktische kennis van het aandachtsgebied en aanverwante (beleids)terreinen.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving, (administratieve) procedures en processen.
- Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.
- Inzicht in de structuur, de samenhang tussen het eigen specifieke bedrijfsproces en andere bedrijfsprocessen en beleidsterreinen van de gemeente.
- Inzicht in administratieve organisatie en informatievoorziening.
- Vaardigheid in de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.
- Vaardigheid in het uitvoeren van (financiële) analyses en berekeningen en het vertalen daarvan.
- Vaardigheid in het verstrekken van informatie.
- Vaardigheid in het coördineren van de werkzaamheden.
- Vaardigheid in het adviseren.

#### 6) CONTACTEN

- Met medewerkers van de afdeling over de uit te voeren werkzaamheden om informatie uit te wisselen, hen te instrueren, te begeleiden en te coachen.
- Met medewerkers om af te stemmen over de uit te voeren werkzaamheden.
- Met leidinggevenden en medewerkers over de uit te voeren werkzaamheden om informatie uit te wisselen, de (sub)administraties op elkaar af te stemmen en af te stemmen over het aandachtsgebied.
- Met derden om af te stemmen over de uit te voeren administratieve taken.
- Met de belastingdienst over aangiften om informatie te verstrekken of te verkrijgen.
- Met leidinggevenden en medewerkers over audits en bij de uitvoering van planning en controlwerkzaamheden om informatie te verkrijgen of te verstrekken.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (UITKOMST)	RESULTAATINDICATOREN
-----------------------	----------------------

<i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>	
Medewerkers aangestuurd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkzaamheden voldoen aan de vastgestelde kwaliteit en kwantiteit.</li> <li>• Knelpunten tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Medewerkers naar tevredenheid begeleid en geïnstrueerd.</li> <li>• Medewerkers gemotiveerd.</li> </ul>
Interne bedrijfsvoering gecoördineerd en audits uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manager tijdig van de juiste informatie voorzien.</li> <li>• Manager en interne adviseurs naar tevredenheid ondersteund.</li> <li>• Resultaten van audits tijdig beschreven en vertaald.</li> <li>• Belanghebbenden beschikken tijdig over correcte informatie en advies.</li> </ul>
Gegevens verwerkt en werkzaamheden rondom planning en controlcyclus uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grootboek sluit aan.</li> <li>• Projectadministraties verzorgd.</li> <li>• Werkzaamheden rondom planning en controlcyclus correct uitgevoerd.</li> <li>• Afwijkingen en opmerkelijke zaken tijdig gesignaleerd en vertaald.</li> <li>• Belanghebbenden beschikken tijdig over correcte informatie en advies.</li> </ul>
Verslaglegging verzorgd, informatie beschikbaar gesteld en managementinformatie gegenereerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapportages opgesteld conform afspraak.</li> <li>• Administratie voldoet aan de wet- en regelgeving.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> <li>• Correcte informatie en relevante gegevens tijdig verzameld, gecontroleerd en aangeleverd.</li> <li>• Belanghebbenden beschikken tijdig over correcte en bruikbare informatie en advies.</li> </ul>
Werkprocessen verbeterd en administratieve organisatie ontwikkeld en onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen tijdig gesignaleerd en vertaald naar de eigen organisatie.</li> <li>• Betrokkenen tijdig en correct geïnformeerd over ontwikkelingen.</li> <li>• Concrete aanbevelingen ten aanzien van het te voeren beleid gedaan.</li> <li>• Werkbeschrijvingen actueel en beschikbaar.</li> <li>• Correcte informatie en relevante gegevens tijdig verzameld.</li> <li>• Processen, procedures en richtlijnen correct beschreven en vastgelegd.</li> <li>• Wijzigingen bijgehouden en tijdig verwerkt.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
1. Samenwerken	Niveau 2:  Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2:  Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2:  Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>- Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Kwaliteitsgerichtheid	<p>Niveau 2:</p> <p>Doet op eigen initiatief voorstellen en onderneemt actie om de kwaliteit van producten en diensten te verhogen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Doet uit eigen beweging voorstellen om de kwaliteit van producten en/of diensten te verhogen.</li> <li>- Voert eerder geconstateerde verbeterpunten op eigen initiatief door in latere werkzaamheden.</li> <li>- Vraagt anderen om feedback te geven op de kwaliteit van door hem/haar geleverde producten en/of diensten.</li> <li>- Legt kwaliteitsafspraken (met anderen) vast.</li> <li>- Zet zich in zijn/haar werk in om de kwaliteit van eerder geleverde producten en/of diensten een volgende keer te overtreffen.</li> </ul>
5. Discipline	<p>Niveau 2:</p> <p>Toont zich op de hoogte van het beleid en de procedures van de organisatie, houdt hier ook onder werkdruk of strijdigheid met eigen belangen rekening mee en neemt daarvoor de verantwoordelijkheid op zich.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Houdt zich aan de regels en procedures van de eigen organisatie, ook al zijn deze in strijd met de eigen belangen.</li> <li>- Blijft zich ook bij hoge werkdruk aan geldende procedures van de eigen organisatie houden.</li> <li>- Toont zich op de hoogte van de voor de organisatie en zijn/haar werkgebied geldende procedures.</li> <li>- Geeft aan zelf de verantwoordelijkheid op zich te nemen voor de uitvoering van regels en procedures.</li> <li>- Laat zien te weten welke regels er binnen de organisatie van kracht zijn.</li> </ul>

## **3.10 FUNCTIEREEKS SECRETARIAAT**

# Functiebeschrijving Secretaresse A

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functiefamilie:** Administratie & Secretariaat

**Functiereeks:** Secretariaat

**Kenmerken:**

Funcionaam	Werkzaamheden (essentie)
Secretaresse A	De Secretaresse A is belast met het leveren van een bijdrage aan de secretariële en organisatorische ondersteuning van een organisatorische eenheid aan de hand van instructies en concepten.
Secretaresse B	De Secretaresse B is belast met de secretariële en organisatorische ondersteuning van een organisatorische eenheid aan de hand van richtlijnen en aanwijzingen.
Secretaresse C	De Secretaresse C is belast met een zelfstandige secretariële en organisatorische ondersteuning van een organisatorische eenheid.
Secretaresse D	De Secretaresse D is belast met de secretariële en organisatorische ondersteuning van een organisatorische eenheid van meer inhoudelijke aard. Coördineert eventueel de werkzaamheden binnen het secretariaat. De Secretaresse D is werkzaam binnen een politiek-bestuurlijk gevoelige omgeving.

Bovenstaande tabel toont de kern van de betreffende niveaus binnen de functiereeks. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het leveren van een bijdrage aan het secretariële en organisatorisch ondersteunen van een organisatorische eenheid.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Correspondentie en stukken opstellen en verwerken

- Selecteert de inkomende (elektronische) post naar prioriteit, zoekt hier eventueel bijbehorende dossiers / stukken bij en legt de stukken ter afhandeling voor aan de betreffende leidinggevende.
- Stelt op en verwerkt correspondentie en andere bescheiden aan de hand van een concepttekst over de inhoud (mededelingen, verzoeken om informatie en dergelijke) en legt deze ter goedkeuring voor aan de leidinggevende.
- Verricht tekstverwerkingswerkzaamheden aan de hand van een concept.
- Handelt de correspondentie (kopiëren, registreren, distribueren en/ of verzenden) af.

**Resultaat:** *Correspondentie en stukken opgesteld en verwerkt zodanig dat correspondentie correct en tijdig is verstuurd en verspreid.*

### 2. Ondersteunende werkzaamheden verrichten

- Verricht diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals het bijhouden van de voorraad kantoorbenodigdheden, het samenstellen van documentatie, het bijhouden van losbladige handboeken, het verrichten van kopieerwerkzaamheden en dergelijke.
- Neemt inkomende telefoongesprekken aan, registreert deze en verbindt deze door.
- Neemt deel aan bijeenkomsten voor het maken van korte verslagen en / of samenvattingen.
- Ontvangt en begeleidt bezoekers.

**Resultaat:** *Ondersteunende werkzaamheden conform afspraak verricht.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het selecteren van post, bij het opstellen en verwerken van correspondentie en stukken en bij het verrichten van ondersteunende werkzaamheden.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de tijdigheid en voortgang van de verwerkte en opgestelde correspondentie en stukken en de overige ondersteunende werkzaamheden.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van regels en voorschriften op administratief gebied.



- Kennis van de interne administratieve en procedurele uitvoeringsvoorschriften.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.
- Vaardigheid in het uitwerken van onvolledige conceptteksten.

## 6) CONTACTEN

- Met managers en medewerkers bij de uitvoering van de werkzaamheden om informatie uit te wisselen en om aanwijzingen te ontvangen.
- Met derden om informatie te verstrekken en/of te ontvangen ten behoeve van het uitvoeren van de secretariael administratieve taken.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Correspondentie en stukken opgesteld en verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkomende post juist verwerkt en tijdig voorgelegd aan leidinggevende.</li> <li>• Correct en foutloos verwerkte stukken.</li> <li>• Correspondentie in juiste huisstijl en foutloos opgesteld en verzonden.</li> <li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li> <li>• Juist gebruik van te gebruiken systemen.</li> </ul>
Ondersteunende werkzaamheden verricht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kantoorbenodigdheden voorradig en beschikbaar.</li> <li>• Documentatie en handboeken conform afspraak samengesteld.</li> <li>• Kopieerwerkzaamheden conform afspraak uitgevoerd.</li> <li>• Binnenkomende telefoongesprekken tijdig en correct doorverbonden.</li> <li>• Verslaglegging correct uitgevoerd.</li> <li>• Bezoekers naar tevredenheid ontvangen en begeleid.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 1: Houdt zich aan vastgelegde kwaliteitseisen en	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens de voor zijn/haar werk geldende kwaliteitseisen.</li> <li>• Verbeterd iets direct als de kwaliteit niet in orde is.</li> </ul>

	herstelt fouten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Verbeterd fouten waar hij/zij op gewezen wordt.</li> <li>· Controleert werk voordat dit de deur uitgaat of laat dit door anderen controleren.</li> <li>· Houdt zich aan gemaakte afspraken over de kwaliteit van producten en/of diensten.</li> </ul>	
5. Aanpassingsvermogen	Niveau 1: Stelt gedrag en werkzaamheden bereidwillig bij als taken wijzigen of met nieuwe collega's moet worden samengewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Toont belangstelling voor veranderingen en nieuwe manieren van werken.</li> <li>· Spreekt over veranderingen als kans of uitdaging.</li> <li>· Voegt zich gemakkelijk tussen nieuwe mensen met wie hij/zij gaat samenwerken.</li> <li>· Werkt zich snel in bij nieuwe projecten/ taken.</li> <li>· Toont zich bereid tot veranderingen in taken en verantwoordelijkheden.</li> </ul>	

# Functiebeschrijving Secretaresse B

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Secretaresse A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het secretariael en organisatorisch ondersteunen van een organisatorische eenheid.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Correspondentie en stukken opstellen en verwerken

- Selecteert de inkomende (elektronische) post naar prioriteit, zoekt hier eventueel bijbehorende dossiers/ stukken erbij en legt de stukken - met suggesties - ter afhandeling voor aan de betreffende leidinggevende.
- Stelt op en verwerkt correspondentie en andere bescheiden aan de hand van aanwijzingen met betrekking tot de inhoud (mededelingen, verzoeken om informatie en dergelijke) en legt deze ter goedkeuring voor aan de leidinggevende.
- Verricht tekstverwerkingswerkzaamheden aan de hand van een onvolledig concept.
- Handelt de correspondentie (kopiëren, registreren, distribueren en/ of verzenden) af.

**Resultaat:** *Correspondentie en stukken opgesteld en verwerkt zodanig dat correspondentie correct en tijdig is verstuurd en verspreid.*

### 2. Overlegmomenten realiseren

- Organiseert op verzoek van leidinggevende(n) in- en externe bijeenkomsten en vergaderingen.
- Bereidt bijeenkomsten/ vergaderingen voor, stelt de agenda op, maakt vergaderstukken gereed en distribueert deze.
- Notuleert bijeenkomsten en maakt verslagen en/ of samenvattingen.
- Maakt afspraken voor de leidinggevende(n), bewaakt de agenda en attendeert op gemaakte afspraken.

**Resultaat:** *Overlegmomenten gerealiseerd zodanig dat bijeenkomsten en vergaderingen conform afspraak hebben plaatsgevonden.*

### 3. Ondersteunende werkzaamheden verrichten

- Verricht diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals het bijhouden van de voorraad kantoorbenodigdheden, het samenstellen van documentatie, het bijhouden van losbladige handboeken, het verrichten van kopieerwerkzaamheden en dergelijke.
- Neemt inkomende telefoongesprekken aan, registreert deze en verbindt deze door.
- Ontvangt en begeleidt bezoekers.

**Resultaat:** *Ondersteunende werkzaamheden conform afspraak verricht.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het selecteren van post, bij het opstellen en verwerken van correspondentie en stukken, bij het realiseren van overlegmomenten en bij het verrichten van ondersteunende werkzaamheden.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de tijdigheid en voortgang van de verwerkte en opgestelde correspondentie en stukken, de realisatie van overlegmomenten en de overige ondersteunende werkzaamheden.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van regels en voorschriften op administratief gebied.
- Kennis van de interne administratieve en procedurele uitvoeringsvoorschriften.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.
- Vaardigheid in het uitwerken van onvolledige conceptteksten.

## 6) CONTACTEN

- Met managers en medewerkers bij de uitvoering van de werkzaamheden om informatie uit te wisselen en om aanwijzingen te ontvangen.
- Met derden om informatie te verstrekken en/of te ontvangen ten behoeve van het uitvoeren van de secretariael administratieve taken.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Correspondentie en stukken opgesteld en verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkomende post juist verwerkt en tijdig voorgelegd aan leidinggevende.</li> <li>• Correct en foutloos verwerkte stukken.</li> <li>• Correspondentie in juiste huisstijl en foutloos opgesteld en verzonden.</li> <li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li> <li>• Juist gebruik van te gebruiken systemen.</li> </ul>
Overlegmomenten gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct en adequaat verlopen overlegmomenten.</li> <li>• Juiste gegevens tijdig beschikbaar gesteld.</li> <li>• Afspraken correct en volledig weergegeven.</li> <li>• Agenda's goed beheerd, afspraken tijdig vastgelegd, betrokkenen volledig en tijdig geïnformeerd.</li> <li>• Verslaglegging correct uitgevoerd.</li> </ul>
Ondersteunende werkzaamheden verricht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kantoorbenodigdheden voorradig en beschikbaar.</li> <li>• Documentatie en handboeken conform afspraak samengesteld.</li> <li>• Kopieerwerkzaamheden conform afspraak uitgevoerd.</li> <li>• Binnenkomende telefoongesprekken aangenomen en tijdig en correct doorverbonden.</li> <li>• Bezoekers naar tevredenheid ontvangen en begeleid.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 1: Houdt zich aan vastgelegde kwaliteitseisen en herstelt fouten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens de voor zijn/haar werk geldende kwaliteitseisen.</li> <li>• Verbeteret iets direct als de kwaliteit niet in orde is.</li> <li>• Verbeteret fouten waar hij/zij op gewezen wordt.</li> <li>• Controleert werk voordat dit de deur uitgaat of laat dit door anderen controleren.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken over de kwaliteit van producten en/of diensten.</li> </ul>
5. Aanpassingsvermogen	Niveau 1: Stelt gedrag en werkzaamheden bereidwillig bij als taken wijzigen of met nieuwe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toont belangstelling voor veranderingen en nieuwe manieren van werken.</li> <li>• Spreekt over veranderingen als kans of uitdaging.</li> <li>• Voegt zich gemakkelijk tussen nieuwe mensen met wie hij/zij gaat samenwerken.</li> </ul>

collega's moet worden  
samengewerkt.

- Werkt zich snel in bij nieuwe projecten/ taken.
- Toont zich bereid tot veranderingen in taken en verantwoordelijkheden.

# Functiebeschrijving Secretaresse C

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Secretaresse A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het secretariael en organisatorisch ondersteunen van een organisatorische eenheid.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Correspondentie en stukken opstellen en verwerken

- Selecteert de inkomende (elektronische) post naar prioriteit, zoekt hier eventueel bijbehorende dossiers / stukken bij en legt de stukken - deels voorbereid - ter afhandeling voor aan de betreffende leidinggevende.
- Stelt op en verwerkt correspondentie en andere bescheiden aan de hand van globale aanwijzingen met betrekking tot de inhoud.
- Verricht tekstverwerkingswerkzaamheden aan de hand van een onvolledig concept, waarin globale verwijzingen naar bij te zoeken gegevens voorkomen.
- Handelt de correspondentie (kopiëren, registreren, distribueren en/ of verzenden) en documenten (bijvoorbeeld het grafisch vormgeven met behulp van daarvoor bestemde software) af en controleert uitgaande correspondentie op huisstijl, grammatica en spelling.

**Resultaat:** *Correspondentie en stukken opgesteld en verwerkt zodanig dat correspondentie tijdig en correct is verwerkt en verzonden.*

### 2. Overlegmomenten realiseren

- Organiseert op verzoek van leidinggevende(n) in- en externe bijeenkomsten en vergaderingen.
- Bereidt bijeenkomsten/ vergaderingen voor, stelt de agenda op, maakt vergaderstukken gereed en distribueert deze.
- Notuleert bijeenkomsten en maakt verslagen en/ of samenvattingen.
- Maakt afspraken voor de leidinggevende(n), bewaakt de agenda en attendeert op gemaakte afspraken.
- Bewaakt de afhandeling van besluiten en stelt planningen op.

**Resultaat:** *Overlegmomenten gerealiseerd zodanig dat overlegmomenten correct en adequaat zijn verlopen en betrokkenen tijdig van de juiste informatie zijn voorzien.*

### 3. Informatie verstrekken

- Neemt inkomende telefoongesprekken aan en handelt deze gesprekken zoveel mogelijk zelfstandig af (informatie verstrekken, doorverbinden, et cetera).
- Zorgt voor een goed verloop van de in- en externe communicatie door het vastleggen en doorgeven van informatie en afspraken.

**Resultaat:** *Informatie verstrekt zodanig dat belanghebbenden tijdig van de juiste informatie zijn voorzien.*

### 4. Werkprocessen faciliteren

- Richt (digitale en fysieke) archiefsystemen in en beheert deze.
- Verricht archiefwerkzaamheden waaronder het opbergen/ opzoeken van (vertrouwelijke) stukken en het toekennen van ingangen of codes conform de daarvoor geldende (centrale) richtlijnen.
- Houdt enkele administraties c.q. registraties bij.
- Signaleert verbetermogelijkheden in de eigen werkprocessen en voert deze, na overleg met de leidinggevende(n), door; zorgt voor effectieve en efficiënte uitvoering van de werkzaamheden.

**Resultaat:** *Werkprocessen gefaciliteerd zodanig dat archiefsystemen zijn ingericht en verbeteringmogelijkheden zijn gesignaleerd aan de leidinggevende(n).*

### 5. Overige werkzaamheden verrichten

- Ontvangt en begeleidt bezoekers en verzorgt de facilitaire dienstverlening hierbij.
- Verricht diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals het bijhouden van de voorraad kantoorbenodigdheden, het samenstellen van documentatie, het bijhouden van losbladige handboeken en dergelijke.

**Resultaat:** *Overige werkzaamheden conform afspraak verricht.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het selecteren van post, bij het opstellen van correspondentie en stukken, bij het realiseren van overlegmomenten, bij het verstrekken van informatie, bij het faciliteren van werkprocessen en bij het verrichten van overige werkzaamheden.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteits van de secretariële ondersteuning en administratieve werkzaamheden.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van regels en voorschriften.
- Vaktechnische administratieve kennis.
- Kennis van managementondersteunende werkwijzen.
- Kennis van archiverings- en documentatietechnieken.
- Inzicht in de bestuurlijke, organisatorische en functionele verhoudingen.
- Vaardigheid in het werken binnen bestuurlijke verhoudingen.
- Vaardigheid in het vormen en bijhouden van het archief.
- Vaardigheid in het beheren van agenda's.

## 6) CONTACTEN

- Met managers en medewerkers bij de uitvoering van de werkzaamheden om informatie uit te wisselen en om aanwijzingen te ontvangen.
- Met derden om informatie te verstrekken en/ of te ontvangen ten behoeve van het uitvoeren van de secretariael administratieve taken.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Correspondentie en stukken opgesteld en verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkomende post juist verwerkt en tijdig voorgelegd aan leidinggevende.</li> <li>• Correct en foutloos verwerkte stukken.</li> <li>• Correspondentie in juiste huisstijl en foutloos opgesteld en verzonden.</li> <li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li> <li>• Juist gebruik van te gebruiken systemen.</li> </ul>
Overlegmomenten gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct en adequaat verlopen overlegmomenten.</li> <li>• Juiste gegevens tijdig beschikbaar gesteld.</li> <li>• Verslaglegging correct uitgevoerd.</li> <li>• Afspraken correct en volledig weergegeven.</li> <li>• Agenda's goed beheerd, afspraken tijdig vastgelegd, betrokkenen volledig en tijdig geïnformeerd.</li> <li>• Uitvoering besluiten bewaakt, overzichtelijke plannen gerealiseerd.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnenkomende telefonisch gestelde vragen, verzoeken en gesprekken afgewikkeld, dan wel correct doorverbonden.</li> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> <li>• Efficiënte en effectieve coördinatie van in- en externe communicatie.</li> </ul>
Werkprocessen gefaciliteerd en verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkzaamheden tijdig en juist verdeeld en uitgevoerd conform afspraak.</li> <li>• Archiefsystemen efficiënt, effectief en toegankelijk ingericht.</li> <li>• Archiefsystemen conform richtlijnen ingericht.</li> <li>• Administraties c.q. registraties conform richtlijnen bijgehouden.</li> <li>• Voorstellen tot verbetering in werkmethoden gedaan, besproken en uitgevoerd.</li> <li>• Werkzaamheden zo efficiënt en effectief mogelijk en met een zo hoog mogelijke kwaliteit uitgevoerd.</li> </ul>
Overige werkzaamheden verricht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezoekers naar tevredenheid ontvangen en begeleid.</li> <li>• Facilitaire dienstverlening conform afspraak verzorgd en naar tevredenheid verzorgd.</li> <li>• Kantoorbenodigdheden voorradig en beschikbaar.</li> <li>• Documentatie en handboeken conform afspraak samengesteld.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2:	• Komt met ideeën over de manier waarop een

	Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<p>resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>Realiseert doelen.</li> <li>Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 2: Doet op eigen initiatief voorstellen en onderneemt actie om de kwaliteit van producten en diensten te verhogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doet uit eigen beweging voorstellen om de kwaliteit van producten en/of diensten te verhogen.</li> <li>Voert eerder geconstateerde verbeterpunten op eigen initiatief door in latere werkzaamheden.</li> <li>Vraagt anderen om feedback te geven op de kwaliteit van door hem/haar geleverde producten en/of diensten.</li> <li>Legt kwaliteitsafspraken (met anderen) vast.</li> <li>Zet zich in zijn/haar werk in om de kwaliteit van eerder geleverde producten en/of diensten een volgende keer te overtreffen.</li> </ul>
5. Aanpassingsvermogen	Niveau 2: Wijzigt zelfstandig en op eigen initiatief zijn/haar werkzaamheden en gedrag wanneer veranderingen dat noodzakelijk maken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reageert direct en adequaat op onverwachte, urgente of nieuwe zaken.</li> <li>Stelt zijn/haar werkwijze bij om effectief te blijven functioneren.</li> <li>Komt uit zichzelf met voorstellen over hoe effectief om te gaan met veranderingen.</li> <li>Onderneemt acties om zich zo snel mogelijk aan te kunnen passen aan nieuwe omstandigheden.</li> <li>Past zijn/haar plan op eigen initiatief aan wanneer omstandigheden dit vereisen.</li> </ul>



# Functiebeschrijving Secretaresse D

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Secretaresse A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het secretariael en organisatorisch ondersteunen van een organisatorische eenheid.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Overlegmomenten realiseren

- Organiseert op verzoek van leidinggevende(n) in- en externe bijeenkomsten en vergaderingen.
- Bereidt bijeenkomsten/ vergaderingen voor, stelt de agenda op, maakt vergaderstukken gereed en distribueert deze.
- Bereidt besluiten voor, eventueel in samenwerking met anderen, en verzorgt informatie hieromtrent.
- Notuleert bijeenkomsten, maakt verslagen en/ of samenvattingen.
- Maakt afspraken voor de leidinggevende(n), bewaakt de agenda en attendeert op gemaakte afspraken.
- Bewaakt de afhandeling van besluiten en stelt planningen op.

**Resultaat:** *Overlegmomenten gerealiseerd zodanig dat overlegmomenten correct en adequaat zijn verlopen, betrokkenen tijdig van de juiste informatie zijn voorzien en afspraken op correcte wijze zijn vastgelegd en bewaakt.*

### 2. Informatie verstrekken

- Neemt inkomende telefoongesprekken aan en handelt deze gesprekken zoveel mogelijk zelfstandig af (informatie verstrekken, doorverbinden, et cetera).
- Zorgt voor een goed verloop van de in- en externe communicatie door het vastleggen en doorgeven van informatie en afspraken.

**Resultaat:** *Informatie verstrekt zodanig dat belanghebbenden tijdig en op correcte wijze van de juiste informatie zijn voorzien.*

### 3. Correspondentie, notities, verslagen en rapportages opstellen en verwerken

- Coördineert de managementrapportages en zorgt voor het tijdig aanleveren van eigen rapportages of die van derden.
- Bereidt (beleids)notities voor door het ordenen, selecteren, bewerken en verwerken van relevant materiaal.
- Selecteert de inkomende (elektronische) post naar prioriteit, zoekt hier eventueel bijbehorende dossiers/ stukken bij en legt de stukken ter afhandeling voor aan de leidinggevende(n).
- Stelt zelfstandig correspondentie op en verwerkt correspondentie en andere bescheiden van inhoudelijke aard aan de hand van summierere aanwijzingen (mededelingen, verzoeken om informatie, notities, nieuws- en persberichten).
- Verricht tekstverwerkingswerkzaamheden aan de hand van een onvolledig concept waarin globale verwijzingen naar bij te zoeken gegevens voorkomen.
- Handelt de correspondentie (kopiëren, registreren, distribueren en/ of verzenden) en documenten (bijvoorbeeld het grafisch vormgeven met behulp van daarvoor bestemde software) af en controleert uitgaande correspondentie op huisstijl, grammatica en spelling.

**Resultaat:** *Correspondentie, notities, verslagen en rapportages opgesteld en verwerkt zodanig dat deze voldoen aan de eisen en correct en tijdig zijn voorgelegd aan de leidinggevende(n).*

### 4. Werkprocessen faciliteren en verbeteren

- Coördineert de werkzaamheden binnen het secretariaat.
- Beheert de agenda en regelt alles wat hieruit voortvloeit.
- Fungeert als eerste aanspreekpunt van leidinggevende(n) ten behoeve van in- en externe relaties.
- Richt (digitale en fysieke) archiefsystemen in en beheert deze.
- Verricht archiefwerkzaamheden waaronder het opbergen/ opzoeken van (vertrouwelijke) stukken en het toekennen van ingangen of codes conform de daarvoor geldende (centrale) richtlijnen.
- Houdt enkele administraties c.q. registraties bij en verstrekt informatie daaruit.
- Signaleert verbetermogelijkheden in de eigen werkprocessen en voert deze door, eventueel na overleg met de leidinggevende(n); zorgt voor effectieve en efficiënte uitvoering van de werkzaamheden.
- Bewaakt budgetten waar leidinggevende voor verantwoordelijk is door te controleren op juistheid van nota's, het opstellen van rapportages en het periodiek bespreken van rapportages.

**Resultaat:** *Werkprocessen gefaciliteerd zodanig dat archiefsystemen zijn ingericht, verbetermogelijkheden zijn gesignaleerd aan de leidinggevende(n) en de werkzaamheden zo efficiënt mogelijk worden uitgevoerd.*

### 5. Overige werkzaamheden verrichten

- Ontvangt en begeleidt bezoekers en verzorgt de facilitaire dienstverlening hierbij.
- Verricht diverse ondersteunende werkzaamheden, zoals het bijhouden van de voorraad kantoorbenodigdheden, het samenstellen van documentatie, het bijhouden van losbladige handboeken en dergelijke.
- Organiseert in voorkomende gevallen reizen/ overnachtingen en dergelijke voor de leidinggevende(n).

**Resultaat:** Overige werkzaamheden conform afspraak verricht.

#### 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het realiseren van overlegmomenten, bij het verstrekken van informatie, bij het coördineren van managementrapportages, bij het ordenen, selecteren, bewerken en verwerken van relevant materiaal, bij het opstellen van correspondentie, bij het faciliteren en verbeteren van werkprocessen en bij het verrichten van overige werkzaamheden.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de secretariële ondersteuning, de verstrekte informatie en de administratieve werkzaamheden.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van de administratieve procedures en processen binnen het aandachtsgebied.
- Kennis van de toepassing van relevante applicaties en automatiseringspakketten.
- Kennis van managementondersteunende werkwijzen.
- Kennis van archiverings- en documentatietechnieken.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.
- Vaardigheid in het werken binnen bestuurlijke verhoudingen.
- Vaardigheid in het interpreteren en inzichtelijk maken van gegevens en het samenstellen van managementrapportages.

#### 6) CONTACTEN

- Met leidinggevende(n) en medewerkers bij de uitvoering van de werkzaamheden om informatie te verkrijgen en/ of te verschaffen en aanwijzingen te ontvangen.
- Met derden om informatie te verstrekken en/ of te ontvangen ten behoeve van het uitvoeren van de secretarieel administratieve taken.
- Met in- en externen om informatie uit te wisselen en (agenda-)afspraken te maken, waarbij zorgvuldig dient te worden omgegaan met naar hun aard gevoelige onderwerpen.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Overlegmomenten gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correct en adequaat verlopen overlegmomenten.</li> <li>• Juiste gegevens tijdig beschikbaar gesteld.</li> <li>• Verslaglegging correct uitgevoerd.</li> <li>• Afspraken correct en volledig weergegeven.</li> <li>• Agenda's goed beheerd, afspraken tijdig vastgelegd, betrokkenen volledig en tijdig geïnformeerd.</li> <li>• Uitvoering besluiten bewaakt, overzichtelijke plannen gerealiseerd.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnenkomende telefonisch gestelde vragen, verzoeken en gesprekken afgewikkeld, dan wel correct doorverbonden.</li> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> <li>• Efficiënte en effectieve coördinatie van in- en externe communicatie.</li> </ul>
Correspondentie en stukken opgesteld en verwerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkomende post juist verwerkt en tijdig voorgelegd aan leidinggevende.</li> <li>• Correct en foutloos verwerkte stukken.</li> <li>• Correspondentie in juiste huisstijl, foutloos opgesteld en verzonden.</li> <li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li> <li>• Juist gebruik van te gebruiken systemen.</li> </ul>
Werkprocessen gefaciliteerd en verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkzaamheden tijdig en juist verdeeld en uitgevoerd conform afspraak.</li> <li>• Archiefsystemen efficiënt, effectief en toegankelijk ingericht.</li> <li>• Archiefsystemen conform richtlijnen ingericht.</li> <li>• Administraties c.q. registraties conform richtlijnen bijgehouden.</li> <li>• Voorstellen tot verbetering in de werkmethoden gedaan, besproken en uitgevoerd.</li> </ul>

- Werkzaamheden zo efficiënt en effectief mogelijk en met een zo hoog mogelijke kwaliteit uitgevoerd.

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>

### GENERIEKE COMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 2: Doet op eigen initiatief voorstellen en onderneemt actie om de kwaliteit van producten en diensten te verhogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doet uit eigen beweging voorstellen om de kwaliteit van producten en/of diensten te verhogen.</li> <li>• Voert eerder geconstateerde verbeterpunten op eigen initiatief door in latere werkzaamheden.</li> <li>• Vraagt anderen om feedback te geven op de kwaliteit van door hem/haar geleverde producten en/of diensten.</li> <li>• Legt kwaliteitsafspraken (met anderen) vast.</li> <li>• Zet zich in zijn/haar werk in om de kwaliteit van eerder geleverde producten en/of diensten een volgende keer te overtreffen.</li> </ul>
5. Aanpassingsvermogen	Niveau 2: Wijzigt zelfstandig en op eigen initiatief zijn/haar werkzaamheden en gedrag wanneer veranderingen dat noodzakelijk maken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reageert direct en adequaat op onverwachte, urgente of nieuwe zaken.</li> <li>• Stelt zijn/haar werkwijze bij om effectief te blijven functioneren.</li> <li>• Komt uit zichzelf met voorstellen over hoe effectief om te gaan met veranderingen.</li> <li>• Onderneemt acties om zich zo snel mogelijk aan te kunnen passen aan nieuwe omstandigheden.</li> <li>• Past zijn/haar plan op eigen initiatief aan wanneer omstandigheden dit vereisen.</li> </ul>

# **FUNCTIEFAMILIE BEHEER, TECHIEK EN ONDERHOUD**

## **3.11 FUNCTIEREEKS INFORMATIEBEHEER**

# Functiebeschrijving Informatiebeheerder A

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functiefamilie:** Beheer, Techniek en Onderhoud

**Functiereeks:** Informatiebeheer

**Kenmerken:**

Funcionaam	Werkzaamheden (essentie)
Informatiebeheerder A	De Informatiebeheerder A is belast met het archiveren van documenten en het verstrekken informatie.
Informatiebeheerder B	De Informatiebeheerder B is belast met het beheren van de functionele infrastructuur aan de hand van aanwijzingen en duidelijke richtlijnen en het beheren en verstrekken informatie. Ondersteunt gebruikers bij meer routinematige vragen.
Informatiebeheerder C	De Informatiebeheerder C is belast met het beheren van de functionele infrastructuur aan de hand van richtlijnen en het zorgdragen voor beheer en verstrekken informatie. Instrueert en ondersteunt gebruikers bij gevarieerde vragen.
Informatiebeheerder D	De Informatiebeheerder D is belast met het beheren en onderhouden van de functionele infrastructuur en het zorgdragen voor beheer en verstrekken informatie. Instrueert en ondersteunt gebruikers bij meer complexe vragen en onderhoudt externe contacten.
Informatiebeheerder E	De Informatiebeheerder E is belast met het leveren van beleidsondersteunende bijdragen binnen het aandachtsgebied en het bevorderen van deskundigheid bij het beheren en onderhouden van de functionele infrastructuur en informatie.
Informatiebeheerder F	De Informatiebeheerder F is belast met het leveren van beleidsbijdragen binnen het aandachtsgebied en met het beheren en ontsluiten van informatie.

Bovenstaande tabel toont de kern van de betreffende niveaus binnen de functiereeks. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het archiveren van documenten en het verstrekken van informatie.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Gegevens beheren\*

- Verzamelt en scant te digitaliseren documenten.
- Draagt zorg voor het gecontroleerd verwerken van geautomatiseerde gegevens.
- Legt kenmerkende gegevens van documenten (o.a. trefwoorden en classificatienummering) vast.
- Houdt het geautomatiseerd systeem actueel, conform voorschriften en instructies.
- Vernietigt, rekening houdend met de voorschriften, de daarvoor in aanmerking komende dossiers/ stukken.
- Vormt, schoont en ordent (minder complexe) dossiers/ gegevensbestanden.

**Resultaat:** Gegevens beheerd zodanig dat documenten tijdig en volledig zijn gearhiveerd.

### 2. Informatie verstrekken

- Verstrekt uit gegevensbestanden informatie over de vindplaats van documenten.
- Verstrekt informatie aan gebruikers over de behandelingsprocedures met betrekking tot gegevensbeheer.
- Behandelt vragen en klachten van gebruikers.

**Resultaat:** Informatie verstrekt zodanig dat gebruikers gewenste informatie tijdig in hun bezit hebben.

\* Het betreft het verrichten van werkzaamheden met betrekking tot archieven, collecties, applicaties en dergelijke.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het beheren van gegevens en bij het verstrekken van informatie.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoordelijkheid af aan de hiërarchisch leidinggevende over de juistheid en volledigheid van het

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van geldende voorschriften, procedures en instructies.
- Kennis van administratief-technische processen.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.
- Vaardigheid in het scannen van documenten.
- Klantvriendelijke vaardigheden.
- Vaardigheid in het werken met geautomatiseerde systemen.

#### 6) CONTACTEN

- Met in- en externe gebruikers over hun informatiebehoefte om hen te informeren en een passend aanbod aan data/ gegevens uit te wisselen.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Gegevens beheerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnengekomen documenten op de juiste manier ingescand en tijdig ingevoerd in het systeem.</li> <li>• Conform richtlijnen gebruik gemaakt van het systeem.</li> <li>• Systeem actueel en toegankelijk voor gebruik.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnenkomende vragen met betrekking tot de vindplaats van documenten correct en tijdig afgehandeld.</li> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats terug te vinden.</li> </ul>

BREDA KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 1: Houdt zich aan vastgelegde kwaliteitseisen en	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens de voor zijn/haar werk geldende kwaliteitseisen.</li> <li>• Verbeterd iets direct als de kwaliteit niet in orde is.</li> </ul>

	herstelt fouten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Verbeterd fouten waar hij/zij op gewezen wordt.</li> <li>· Controleert werk voordat dit de deur uitgaat of laat dit door anderen controleren.</li> <li>· Houdt zich aan gemaakte afspraken over de kwaliteit van producten en/of diensten.</li> </ul>	
5. Oordeelsvorming	Niveau 1: Betrekt in oordeelsvorming verschillende gezichtspunten en feiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Neemt tijd om zaken tegen elkaar af te wegen alvorens tot een conclusie te komen.</li> <li>· Bekijkt situaties vanuit verschillende gezichtspunten.</li> <li>· Onderbouwt zijn/haar redenering met feiten.</li> <li>· Benoemt van eigen standpunt/ beslissing zowel voor- als nadelen.</li> <li>· Vraagt anderen naar argumenten achter hun mening.</li> </ul>	



# Functiebeschrijving Informatiebeheerder B

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Informatiebeheerder A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het beheren van applicaties en het beheren en verstrekken van informatie.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Applicaties en gegevens beheren\*

- Beheert de applicaties en gegevens conform richtlijnen.
- Signaleert knelpunten en afwijkingen, rapporteert deze en schakelt in overleg met de leidinggevende de leverancier in.
- Voert periodiek, op aanwijzing, wijzigingen ten gevolge van updates door.
- Registreert documenten en legt daarbij kenmerkende gegevens vast.
- Beschrijft procedures voor het beheren van applicaties en gegevens op basis van richtlijnen.
- Vormt, schoont en ordent (complexe) dossiers/ gegevensbestanden.
- Houdt vernietigingstermijnen bij, rapporteert hierover en verzorgt de vernietiging.
- Participeert in projecten en/ of werkgroepen.

**Resultaat:** *Applicaties en gegevens beheerd zodanig dat applicaties voldoen aan de gestelde eisen met betrekking tot de dagelijkse beschikbaarheid, continuïteit en performance en dat documenten tijdig, volledig en juist zijn gearchiveerd.*

### 2. Informatie verstrekken

- Interpreteert vragen van gebruikers en verstrekt informatie.
- Levert periodiek gegevens aan voor managementrapportages en verzorgt eenvoudige rapportages.
- Ziet toe op een juist gebruik en teruggave van verstrekte dossiers/ stukken.

**Resultaat:** *Informatie verstrekt zodanig dat deze tijdig en correct wordt aangeleverd aan de gebruikers.*

### 3. Gebruikers ondersteunen

- Neemt vragen en klachten van gebruikers aan, lost deze op of draagt deze over.
- Biedt eerstelijnsondersteuning en verzorgt de instructie van (nieuwe) gebruikers.
- Geeft toelichting aan gebruikers over de van toepassing zijnde procedures.
- Inventariseert wensen van gebruikers.
- Stelt mede gebruikershandleidingen op conform richtlijnen.
- Beheert en onderhoudt de applicatiedocumentatie.

**Resultaat:** *Gebruikers ondersteund zodanig dat eerstelijnsvragen tijdig, volledig en juist zijn opgelost, (nieuwe) gebruikers zijn geïnstrueerd en gebruikers tijdig en optimaal gebruik kunnen maken van relevante applicaties.*

\* Het betreft het verrichten van werkzaamheden met betrekking tot archieven, collecties, applicaties en dergelijke.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het beheren van gegevens, bij het verstrekken van informatie en bij het ondersteunen van gebruikers.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af over de kwaliteit en voortgang van de dossiervorming, de rapportages, de interpretatie van gebruikersvragen, de eerstelijnsondersteuning en de instructie van (nieuwe) gebruikers.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Administratief-technische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van geldende voorschriften en het registratie-/ classificatiesysteem.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.
- Inzicht in de gebruikerswensen.
- Vaardigheid in het instrueren van gebruikers.
- Vaardigheid in het beheren van de functionele infrastructuur.
- Vaardigheid in het signaleren van afwijkingen.

## 6) CONTACTEN

- Met in- en externe gebruikers over hun informatiebehoefte, de processen bij het ontsluiten en beheren van informatie en hun wensen ten aanzien van de dossiervorming om hen te informeren en een passend aanbod aan documentaire informatie uit te wisselen.
- Met gebruikers over gebruikerswensen, klachten en vragen om informatie uit te wisselen.
- Met leveranciers over zich voordoende uitvoeringsproblemen/ -vragen om afwijkingen te laten oplossen en informatie uit te wisselen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Applicaties en gegevens beheerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functionele infrastructuur voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.</li> <li>• Updates tijdig en conform richtlijnen doorgevoerd.</li> <li>• Afwijkingen tijdig gesignaleerd en gerapporteerd.</li> <li>• Verbetervoorstellen gedaan.</li> <li>• Correct en foutloos gearchiveerde stukken conform vastgestelde richtlijnen.</li> <li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> </ul>
Gebruikers ondersteund.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevante kennis van het systeem tijdig en volledig overgedragen aan gebruikers.</li> <li>• Correcte en tijdige registratie en afhandeling van incidenten, verzoeken en vragen.</li> <li>• Tevredenheid van gebruikers ten aanzien van de dienstverlening.</li> <li>• Werkzaamheden verricht conform afgesproken werkwijzen en procedures.</li> <li>• Correcte en actuele handleidingen.</li> </ul>

BRED KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 1: Houdt zich aan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens de voor zijn/haar werk geldende kwaliteitseisen.</li> </ul>

	vastgelegde kwaliteitseisen en herstelt fouten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Verbeteret iets direct als de kwaliteit niet in orde is.</li> <li>· Verbeteret fouten waar hij/zij op gewezen wordt.</li> <li>· Controleert werk voordat dit de deur uitgaat of laat dit door anderen controleren.</li> <li>· Houdt zich aan gemaakte afspraken over de kwaliteit van producten en/of diensten.</li> </ul>	
5. Oordeelsvorming	Niveau 1: Betrekt in oordeelsvorming verschillende gezichtspunten en feiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Neemt tijd om zaken tegen elkaar af te wegen alvorens tot een conclusie te komen.</li> <li>· Bekijkt situaties vanuit verschillende gezichtspunten.</li> <li>· Onderbouwt zijn/haar redenering met feiten.</li> <li>· Benoemt van eigen standpunt/ beslissing zowel voor- als nadelen.</li> <li>· Vraagt anderen naar argumenten achter hun mening.</li> </ul>	

# Functiebeschrijving Informatiebeheerder C

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Informatiebeheerder A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het beheren van de functionele infrastructuur, het zorgdragen voor het beheer en verstrekken van informatie en het ondersteunen en instrueren van gebruikers.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Applicaties en gegevens beheren\*

- Beheert de applicaties, gegevens, databases en -warehouse conform richtlijnen.
- Signaleert knelpunten en afwijkingen, rapporteert deze en schakelt op verzoek de leverancier in.
- Voert periodiek, op aanwijzing, wijzigingen ten gevolge van updates door.
- Vormt, schoont en ordent dossiers/ gegevensbestanden.
- Inventariseert, reviseert en saneert dossiers/ gegevensbestanden.
- Houdt vernietigingstermijnen bij, rapporteert hierover en verzorgt de vernietiging.
- Draagt zorg voor correcte aanlevering van gegevens en spreekt medewerkers hierop aan.
- Draagt zorg voor de verwerking van complexe gegevens.
- Signaleert afwijkingen in de registratie en vorming van (zeer complexe) dossiers/ gegevensbestanden, rapporteert hierover, bewaakt de actualiteit van het systeem en levert verbetervoorstellen vanuit de praktijk.
- Participeert in werk- en projectgroepen.

**Resultaat:** *Applicaties en gegevens beheerd zodanig dat applicaties voldoen aan de gestelde eisen met betrekking tot de dagelijkse beschikbaarheid, continuïteit en performance en documenten tijdig, volledig en juist zijn gearchiveerd.*

### 2. Informatie verstrekken

- Interpreteert vragen van gebruikers en verstrekt informatie.
- Levert periodiek gegevens aan voor managementrapportages en verzorgt rapportages.
- Ziet toe op juist gebruik en teruggave van verstrekte dossiers/ stukken.

**Resultaat:** *Informatie verstrekt zodanig dat deze tijdig en correct wordt geleverd aan de gebruikers.*

### 3. Gebruikers ondersteunen

- Verzamelt basisgegevens voor het ontwerp van standaarddocumenten, verzorgt het gestructureerd aanbieden daarvan en draagt zorg voor de beschikbaarheid van documenten en formulieren.
- Instrueert gebruikers in het gebruik van de applicatie(s).
- Neemt vragen en klachten van gebruikers aan en lost deze op.
- Biedt tweedelijnssteun aan gebruikers en fungeert als vraagbaak voor collega's.
- Inventariseert wensen van gebruikers.
- Stelt gebruikershandleidingen op conform richtlijnen.
- Geeft toelichting aan gebruikers over de van toepassing zijnde procedures.
- Beheert en onderhoudt de applicatiedocumentatie.

**Resultaat:** *Gebruikers ondersteund zodanig dat tweedelijnsvragen tijdig, volledig en juist zijn opgelost, standaarddocumenten en formulieren beschikbaar zijn, gebruikershandleidingen zijn opgesteld en gebruikers tijdig en optimaal gebruik kunnen maken van relevante applicaties.*

\* Het betreft het verrichten van werkzaamheden met betrekking tot archieven, collecties, applicaties en dergelijke.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het beheren van applicaties en gegevens, bij het verstrekken van informatie en bij het ondersteunen van gebruikers.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit en voortgang van het applicatiebeheer en van de dossiervorming, over de kwaliteit van de rapportages en voorstellen, over de interpretatie van gebruikersvragen, over de tweedelijnssteun en over de kwaliteit van de gebruikershandleidingen.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemeen theoretische en praktische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van en vaardigheid in het beheren van de functionele infrastructuur, databases en -warehouse.
- Kennis van en inzicht in relevante verwante beleidsterreinen.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in functionele en organisatorische verhoudingen.
- Inzicht in gebruikerswensen.
- Vaardigheid in het instrueren van gebruikers.
- Vaardigheid in het signaleren van afwijkingen.

## 6) CONTACTEN

- Met in- en externe gebruikers over hun informatiebehoefte, de processen bij het ontsluiten en beheren van informatie en hun wensen ten aanzien van de dossiervorming om hen te informeren en een passend aanbod aan data/ gegevens uit te wisselen.
- Met het management over ontwikkelingen binnen het aandachtsgebied om informatie uit te wisselen.
- Met leveranciers over zich voordoende uitvoeringsproblemen/ -vragen om afwijkingen te laten oplossen en informatie uit te wisselen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Applicaties en gegevens beheerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functionele infrastructuur voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.</li> <li>• Updates tijdig en conform richtlijnen doorgevoerd.</li> <li>• Afwijkingen en knelpunten tijdig gesignaleerd, gerapporteerd en verholpen.</li> <li>• Toepasbare verbetervoorstellen.</li> <li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> <li>• Efficiënte en effectieve coördinatie van in- en externe communicatie.</li> </ul>
Gebruikers ondersteund.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complexe systemen actueel gehouden.</li> <li>• Relevante kennis van het systeem tijdig en volledig overdragen aan gebruikers.</li> <li>• Correcte en tijdige registratie en afhandeling van incidenten, verzoeken en vragen.</li> <li>• Tevredenheid van gebruikers ten aanzien van de dienstverlening.</li> <li>• Werkzaamheden verricht conform afgesproken werkwijzen en procedures.</li> <li>• Correcte en actuele handleidingen.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te</li> </ul>

	en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 1: Houdt zich aan vastgelegde kwaliteitseisen en herstelt fouten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens de voor zijn/haar werk geldende kwaliteitseisen.</li> <li>• Verbeterd iets direct als de kwaliteit niet in orde is.</li> <li>• Verbeterd fouten waar hij/zij op gewezen wordt.</li> <li>• Controleert werk voordat dit de deur uitgaat of laat dit door anderen controleren.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken over de kwaliteit van producten en/of diensten.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 1: Betrekt in oordeelsvorming verschillende gezichtspunten en feiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt tijd om zaken tegen elkaar af te wegen alvorens tot een conclusie te komen.</li> <li>• Bekijkt situaties vanuit verschillende gezichtspunten.</li> <li>• Onderbouwt zijn/haar redenering met feiten.</li> <li>• Benoemt van eigen standpunt/ beslissing zowel voor- als nadelen.</li> <li>• Vraagt anderen naar argumenten achter hun mening.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Informatiebeheerder D

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Informatiebeheerder A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het beheren van de functionele infrastructuur, het onderhouden van het functioneel ontwerp, het zorg dragen voor het beheren en verstrekken van informatie, het ondersteunen van gebruikers en het onderhouden van contacten.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Applicaties en gegevens beheren\*

- Beheert de applicaties, gegevens, databases en -warehouse.
- Signaleert knelpunten en afwijkingen, rapporteert deze, lost ze op of schakelt de leverancier in.
- Voert periodiek wijzigingen ten gevolge van updates door.
- Onderhoudt het functioneel ontwerp.
- Signaleert ontwikkelingen en adviseert hierover.
- Levert gegevens aan voor periodieke managementrapportages.
- Vormt, schoont en ordent dossiers/ gegevensbestanden.
- Inventariseert, reviseert en saneert (zeer complexe) dossiers/ gegevensbestanden.
- Houdt vernietigingstermijnen bij, rapporteert hierover en verzorgt de vernietiging.
- Draagt zorg voor het actueel houden van de gegevens.
- Koppelt verschillende gegevens(bestanden).
- Signaleert afwijkingen in de registratie en vorming van dossiers/ gegevensbestanden, rapporteert hierover, bewaakt de actualiteit van het systeem en levert verbetervoorstellen vanuit de praktijk.
- Participeert in werk- en projectgroepen.

**Resultaat:** *Applicaties en gegevens beheerd zodanig dat applicaties voldoen aan de gestelde eisen met betrekking tot de dagelijkse beschikbaarheid, continuïteit en performance en documenten tijdig, volledig en juist zijn gearchiveerd.*

### 2. Informatie verstrekken

- Interpreteert vragen van gebruikers en verstrekt informatie.
- Levert periodiek gegevens aan voor managementrapportages en verzorgt rapportages.
- Ziet toe op een juist gebruik en teruggave van verstrekte dossiers/ stukken.

**Resultaat:** *Informatie verstrekt zodanig dat deze tijdig en correct wordt geleverd aan de gebruikers.*

### 3. Gebruikers ondersteunen

- Verzamelt basisgegevens voor het ontwerp van standaarddocumenten, verzorgt het gestructureerd aanbieden daarvan en draagt zorg voor de beschikbaarheid van documenten en formulieren.
- Instrueert gebruikers in het gebruik van de applicaties.
- Neemt meer complexe vragen en klachten van gebruikers aan en lost deze op; bepaalt binnen kaders prioriteiten.
- Biedt tweedelijnsondersteuning aan gebruikers en fungeert als vraagbaak voor collega's.
- Inventariseert en analyseert wensen van gebruikers, adviseert daarover en specificeert systeemeisen.
- Stelt gebruikershandleidingen op.
- Geeft voorlichting aan gebruikers over de van toepassing zijnde procedures.
- Beheert en onderhoudt de applicatiedocumentatie.
- Onderhoudt contact met de leverancier over het oplossen van knelpunten en storingen, het implementeren van nieuwe releases en het testen van (nieuwe) applicaties.

**Resultaat:** *Gebruikers ondersteund zodanig dat tweedelijnsvragen tijdig, volledig en juist zijn opgelost, standaarddocumenten en formulieren beschikbaar zijn, gebruikershandleidingen zijn opgesteld en gebruikers tijdig en optimaal gebruik kunnen maken van relevante applicaties.*

### 4. Contacten onderhouden

- Stemt af met leveranciers over levering en toepassing van documentatiesystemen.
- Stemt af met gebruikers over de toepassing van het systeem en geleverde informatie uit het systeem.

**Resultaat:** *Contacten onderhouden zodanig dat derden op de hoogte zijn van de werkzaamheden binnen gegevensbeheer.*

\* Het betreft het verrichten van werkzaamheden met betrekking tot archieven, collecties, applicaties en dergelijke.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het beheren van applicaties, bij het adviseren over ontwikkelingen, bij het beheren van gegevens, bij het verstrekken van informatie, bij het ondersteunen van gebruikers en bij het onderhouden van contacten.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit en voortgang van het applicatiebeheer, over de kwaliteit van de adviezen, over de kwaliteit en voortgang van de dossiervorming, over de kwaliteit van de rapportages en voorstellen, over de interpretatie van gebruikersvragen, over de tweedelijnsondersteuning, over de kwaliteit van de gebruikershandleidingen en over de onderhouden contacten.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemeen theoretische en praktische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van en vaardigheid in het beheren van de functionele infrastructuur, databases en -warehouse.
- Kennis van en inzicht in relevante verwante beleidsterreinen.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in functionele en organisatorische verhoudingen.
- Inzicht in de gebruikerswensen.
- Inzicht in ontwikkelingen in het aandachtsgebied.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in het overdragen van kennis.
- Vaardigheid in het instrueren van gebruikers.
- Vaardigheid in het signaleren en oplossen van afwijkingen.

## 6) CONTACTEN

- Met in- en externe gebruikers over hun informatiebehoefte, de processen bij het ontsluiten en beheren van informatie en hun wensen ten aanzien van de dossiervorming om hen te informeren en een passend aanbod aan data/ gegevens uit te wisselen.
- Met het management over ontwikkelingen in het aandachtsgebied om te adviseren en om informatie uit te wisselen.
- Met gebruikers over het gebruik van de applicatie om hen te instrueren en over zich voordoende knelpunten en problemen in het functioneren van de applicatie om hen te informeren.
- Met leden van werk- en projectgroepen over het oplossen van problemen in het functioneren van het systeem en over gesignaleerde ontwikkelingen om kennis en informatie over te dragen en af te stemmen.
- Met externen over het verstrekken van informatie en informatiesystemen om informatie uit te wisselen.
- Met leveranciers over zich voordoende uitvoeringsproblemen/ -vragen, onderhoud en de reparatie van de applicatie om oplossingen af te stemmen of afwijkingen te laten oplossen en informatie uit te wisselen en te komen tot onderhoudsafspraken.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Applicaties en gegevens beheerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Functionele infrastructuur voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.</li> <li>• Updates tijdig en conform richtlijnen doorgevoerd.</li> <li>• Afwijkingen en knelpunten tijdig gesignaleerd, gerapporteerd en verholpen.</li> <li>• Volledige en relevante adviezen.</li> <li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> <li>• Efficiënte en effectieve coördinatie van in- en externe communicatie.</li> </ul>
Gebruikers ondersteund.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complexe systemen actueel gehouden.</li> <li>• Relevante kennis van het systeem tijdig en volledig overdragen aan gebruikers.</li> <li>• Correcte en tijdige registratie en afhandeling van incidenten, verzoeken en vragen.</li> <li>• Tevredenheid van gebruikers ten aanzien van de dienstverlening.</li> <li>• Werkzaamheden verricht conform afgesproken werkwijzen en procedures.</li> <li>• Correcte en actuele handleidingen.</li> </ul>
Contacten onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereikbaarheid voor leveranciers.</li> <li>• Gebruikerswensen vertaald naar het systeem.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
--------------	--------	-------------



1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 2: Doet op eigen initiatief voorstellen en onderneemt actie om de kwaliteit van producten en diensten te verhogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doet uit eigen beweging voorstellen om de kwaliteit van producten en/of diensten te verhogen.</li> <li>• Voert eerder geconstateerde verbeterpunten op eigen initiatief door in latere werkzaamheden.</li> <li>• Vraagt anderen om feedback te geven op de kwaliteit van door hem/haar geleverde producten en/of diensten.</li> <li>• Legt kwaliteitsafspraken (met anderen) vast.</li> <li>• Zet zich in zijn/haar werk in om de kwaliteit van eerder geleverde producten en/of diensten een volgende keer te overtreffen.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 2: Weegt op eigen initiatief aspecten van een kwestie af op relevantie en haalbaarheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt in zijn/haar beeldvorming een onderscheid tussen relevante en niet relevante aspecten van een kwestie.</li> <li>• Toetst verschillende oplossingsmogelijkheden op haalbaarheid.</li> <li>• Gaat de consequenties van mogelijke beslissingen na.</li> <li>• Onderbouwt zijn/haar oordeel met feitelijke gegevens.</li> <li>• Baseert conclusies op zijn/haar kennis van producten/ diensten.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Informatiebeheerder E

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Informatiebeheerder A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het zorg dragen voor het beheren en verstrekken van informatie, het leveren van een beleids(ondersteunende) bijdrage en het bevorderen van de deskundigheid.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Applicaties en gegevens beheren\*

- Beheert de applicaties, gegevens, databases en -warehouse.
- Signaleert knelpunten en afwijkingen, rapporteert deze, lost ze op of schakelt de leverancier in.
- Voert periodiek wijzigingen ten gevolge van updates door.
- Onderhoudt het functioneel ontwerp.
- Draagt zorg voor het verwerven van relevant materiaal ten behoeve van de documentregistratie.
- Signaleert ontwikkelingen en adviseert hierover.
- Levert gegevens aan voor periodieke managementrapportages.
- Vormt, schoont en ordent dossiers/ gegevensbestanden.
- Inventariseert, reviseert en saneert (zeer complexe) dossiers/ gegevensbestanden.
- Ontwerpt selectielijsten voor vernietiging en draagt zorg voor de planning en uitvoering.
- Draagt zorg voor het actueel houden van de gegevens.
- Koppelt verschillende gegevens(bestanden).
- Inspecteert periodiek de staat van applicaties, gegevensbestanden, archieven en verzamelingen.
- Leidt werk- en projectgroepen op het aandachtsgebied.

**Resultaat:** *Applicaties en gegevens beheerd zodanig dat de kwaliteit gewaarborgd is.*

### 2. Informatie verstrekken

- Interpreteert vragen van gebruikers en verstrekt complexe informatie.
- Onderhoudt relevante contacten met in- en externe partijen.
- Verstrekt managementinformatie.

**Resultaat:** *(Complexe) informatie verstrekt zodanig dat deze tijdig en correct wordt aangeleverd aan de gebruikers.*

### 3. Werkprocessen verbeteren

- Signaleert trends binnen het aandachtsgebied, maatschappelijke ontwikkelingen en knelpunten in de uitvoering van het beleid en vertaalt deze naar (beleidsondersteunende) voorstellen ter verbetering (kwaliteit en dienstverlening).
- Ziet toe op de inrichting en juiste toepassing van relevante administratieve procedures.
- Initieert en stimuleert (nieuwe) ontwikkelingen, anticipeert op (potentiële) informatiebehoeften en denkt oplossingsgericht mee over diverse administratieve procedures.
- Evalueert de dienstverlening en stelt adviezen op.
- Levert een bijdrage aan de implementatie van verbeteringen na goedkeuring van de leidinggevende.

**Resultaat:** *Werkprocessen verbeterd zodanig dat werkzaamheden efficiënter, effectiever en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.*

### 4. Deskundigheid bevorderen

- Fungeert als aanspreekpunt voor de afdeling voor adviezen en informatie.
- Draagt zorg voor de inhoudelijke begeleiding en coaching van collega's.

**Resultaat:** *Deskundigheid bevordert zodanig dat betrokkenen tijdig over de juiste en actuele informatie en adviezen beschikken en begeleiding gegeven is.*

\* Het betreft het verrichten van werkzaamheden met betrekking tot archieven, collecties, applicaties en dergelijke.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het beheren van gegevens, bij het verstrekken van informatie, bij het verbeteren van de werkprocessen, bij het doen van beleidsondersteunende voorstellen en bij het bevorderen van de deskundigheid.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van het gegevensbeheer en de informatieverstrekking, over de wijze waarop werk- en projectgroepen zijn geleid, over de geleverde beleidsondersteunende

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemeen theoretische en praktische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van en inzicht in de informatiebehoefte van de organisatie.
- Kennis van en inzicht in relevante verwante beleidsterreinen.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in ontwikkelingen in het aandachtsgebied.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in het overdragen van kennis.
- Vaardigheid in het leggen van contacten.

## 6) CONTACTEN

- Met in- en externe gebruikers over hun informatiebehoefte, de processen bij het ontsluiten en beheren van informatie en hun wensen ten aanzien van de dossiervorming, om hen te informeren en een passend aanbod aan data/ gegevens uit te wisselen.
- Met het management over ontwikkelingen in het aandachtsgebied om te adviseren en om informatie uit te wisselen.
- Met gebruikers over het gebruik van de applicatie om hen te instrueren en over zich voordoende knelpunten en problemen in het functioneren van de applicatie om hen te informeren.
- Met leden van werk- en projectgroepen over het oplossen van problemen in het functioneren van het systeem en over gesignaleerde ontwikkelingen om kennis en informatie over te dragen en af te stemmen.
- Met leveranciers over het onderhoud en de reparatie van de applicatie om knelpunten op te lossen en te komen tot onderhoudsafspraken.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Gegevens beheerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesignaleerde knelpunten tijdig en correct verholpen.</li> <li>• Systeem te allen tijde correct en actueel gehouden.</li> <li>• Voldoende tempo en tijdigheid in verwerking.</li> <li>• Juist gebruik van te gebruiken applicaties.</li> </ul>
Informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> <li>• Efficiënte en effectieve coördinatie van in- en externe communicatie.</li> </ul>
Werkprocessen verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Volledige en relevante verbetervoorstellen.</li> </ul>
Deskundigheid bevordert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakkundige medewerkers.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn</li> </ul>

	initiatief met passende voorstellen.	<p>huidige en toekomstige behoeften.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 2: Doet op eigen initiatief voorstellen en onderneemt actie om de kwaliteit van producten en diensten te verhogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doet uit eigen beweging voorstellen om de kwaliteit van producten en/of diensten te verhogen.</li> <li>• Voert eerder geconstateerde verbeterpunten op eigen initiatief door in latere werkzaamheden.</li> <li>• Vraagt anderen om feedback te geven op de kwaliteit van door hem/haar geleverde producten en/of diensten.</li> <li>• Legt kwaliteitsafspraken (met anderen) vast.</li> <li>• Zet zich in zijn/haar werk in om de kwaliteit van eerder geleverde producten en/of diensten een volgende keer te overtreffen.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 2: Weegt op eigen initiatief aspecten van een kwestie af op relevantie en haalbaarheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakt in zijn/haar beeldvorming een onderscheid tussen relevante en niet relevante aspecten van een kwestie.</li> <li>• Toetst verschillende oplossingsmogelijkheden op haalbaarheid.</li> <li>• Gaat de consequenties van mogelijke beslissingen na.</li> <li>• Onderbouwt zijn/haar oordeel met feitelijke gegevens.</li> <li>• Baseert conclusies op zijn/haar kennis van producten/ diensten.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Informatiebeheerder F

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Informatiebeheerder A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het leveren van een beleidsbijdrage binnen het aandachtsgebied en met het beheren en ontsluiten van informatie.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Beleidsbijdrage leveren

- Signaleert trends en ontwikkelingen, analyseert en vertaalt deze naar consequenties en stelt beleidsondersteunende en/ of onderzoeksvoorstellen op.
- Vertaalt het beleid naar een jaarplan met operationele doelstellingen en planningen.
- Evalueert de uitvoering van het jaarplan, ontwikkelt alternatieven en stelt adviezen voor (beleids)aanpassing op.
- Initieert, geeft richting aan en ziet toe op de inrichting en juiste toepassing van administratieve procedures op het gebied van informatiebeheer.
- Adviseert over en stelt plannen/ projectvoorstellen op en draagt zorg voor de uitvoering hiervan.
- Onderhoudt (netwerk)relaties binnen het werkgebied om samenwerking te bevorderen en zo nodig subsidies te verwerven.
- Verzamelt (management)informatie en stelt jaarverslagen op.

**Resultaat:** *Beleidsbijdrage geleverd zodanig dat trends en ontwikkelingen zijn vertaald naar (beleids)voorstellen, beleid is vertaald naar een jaarplan, de uitvoering ervan is geëvalueerd en alternatieve voorstellen en adviezen zijn gedaan.*

### 2. Informatie beheren\*

- Signaleert ontwikkelingen in het informatieaanbod en doet voorstellen tot gebruik.
- Signaleert en inventariseert leemtes in informatievoorziening en beoordeelt informatie op authenticiteit, bruikbaarheid, volledigheid en relevantie.
- Adviseert over de wijze van opslag, verwerking en opschoning van informatie.
- Levert een bijdrage aan onderhandelingen.
- Koppelt verschillende gegevensbestanden.
- Initieert evaluatie en (door)ontwikkeling van het digitale archief en/ of de informatievoorzieningssystemen en instrumentaria binnen geldende wet- en regelgeving, doet voorstellen tot verbetering en voert deze, na goedkeuring, door.
- Coacht en begeleidt medewerkers bij het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden.

**Resultaat:** *Informatie beheerd zodanig dat deze actueel, compleet en toegankelijk is, systemen efficiënt ondersteunend zijn en medewerkers zijn gecoacht en begeleid.*

### 3. Informatie ontsluiten

- Legt en onderhoudt contacten ten behoeve van de ontwikkeling en uitvoering van projecten/ producten.
- Verricht literatuur- en (bron)onderzoek en verzorgt publicaties.
- Fungeert als aanspreekpunt voor in- en externe belanghebbenden met betrekking tot het geven van adviezen en het verstrekken van informatie over een aandachtsgebied.
- Interpreteert en analyseert complexe vragen van gebruikers en formuleert adviezen en oplossingsrichtingen.

**Resultaat:** *Informatie ontsloten zodanig dat projecten/ producten zijn ontwikkeld, onderzoeken zijn gepubliceerd, adviezen aan derden zijn gegeven en complexe vragen zijn beantwoord.*

\* Het betreft het verrichten van werkzaamheden met betrekking tot archieven, collecties, applicaties en dergelijke.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het leveren van een beleidsbijdrage en bij het beheren en ontsluiten van informatie.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de beleidsbijdrage en over de voortgang en de kwaliteit van het beheren en ontsluiten van informatie.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemeen theoretische en praktische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van en inzicht in verwante beleidsterreinen.

- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in ontwikkelingen in het aandachtsgebied.
- Vaardigheid in het leggen van contacten.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in het verrichten van onderzoek.
- Vaardigheid in het overdragen van kennis.

## 6) CONTACTEN

- Met het management over ontwikkelingen in het aandachtsgebied om informatie uit te wisselen en te adviseren.
- Met collega's over inhoudelijke coaching en begeleiding om af te stemmen.
- Met leden van projectgroepen over uit te voeren/ in uitvoering zijnde projecten om af te stemmen.
- Met in- en externen over te verstrekken informatie om af te stemmen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Beleidsbijdrage geleverd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen juist en tijdig vertaald naar voorstellen.</li> <li>• Beleid vertaald naar realistische doelstellingen.</li> <li>• Adequate adviezen op het aandachtsgebied geleverd.</li> </ul>
Informatie beheerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie juist geanalyseerd.</li> <li>• Toepasbaar advies geleverd.</li> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juiste informatie op de juiste plaats.</li> <li>• Medewerkers effectief ondersteund.</li> </ul>
Informatie ontsloten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacten met juiste belanghebbenden gelegd.</li> <li>• Toepasbaar advies geleverd.</li> <li>• Volledige onderzoeken verricht.</li> <li>• Nuttige en actuele publicaties verzorgd.</li> </ul>

BREDA KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 2:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doet uit eigen beweging voorstellen om de</li> </ul>

	Doet op eigen initiatief voorstellen en onderneemt actie om de kwaliteit van producten en diensten te verhogen.	<p>kwaliteit van producten en/of diensten te verhogen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Voert eerder geconstateerde verbeterpunten op eigen initiatief door in latere werkzaamheden.</li> <li>· Vraagt anderen om feedback te geven op de kwaliteit van door hem/haar geleverde producten en/of diensten.</li> <li>· Legt kwaliteitsafspraken (met anderen) vast.</li> <li>· Zet zich in zijn/haar werk in om de kwaliteit van eerder geleverde producten en/of diensten een volgende keer te overtreffen.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 2: Weegt op eigen initiatief aspecten van een kwestie af op relevantie en haalbaarheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Maakt in zijn/haar beeldvorming een onderscheid tussen relevante en niet relevante aspecten van een kwestie.</li> <li>· Toetst verschillende oplossingsmogelijkheden op haalbaarheid.</li> <li>· Gaat de consequenties van mogelijke beslissingen na.</li> <li>· Onderbouwt zijn/haar oordeel met feitelijke gegevens.</li> <li>· Baseert conclusies op zijn/haar kennis van producten/ diensten.</li> </ul>

## **3.12 FUNCTIEREEKS FACILITAIRE DIENSTVERLENING**



# Functiebeschrijving Facilitair Dienstverlener A

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functiefamilie:** Beheer, Techniek en Onderhoud

**Functiereeks:** Facilitaire Dienstverlening

**Kenmerken:**

Funcionaam	Werkzaamheden (essentie)
Facilitair Dienstverlener A	De Facilitair Dienstverlener A is belast met het bieden van algemene facilitaire ondersteuning, aan de hand van gedetailleerde werkinstructies.
Facilitair Dienstverlener B	De Facilitair Dienstverlener B is belast met het bieden van algemene facilitaire ondersteuning en het verrichten van kleine onderhouds- en reparatiewerkzaamheden aan de hand van richtlijnen en voorschriften.
Facilitair Dienstverlener C	De Facilitair Dienstverlener C is belast met het bieden van meer uitgebreide facilitaire ondersteuning, het verrichten van onderhouds- en reparatiewerkzaamheden, het bewaken van werkzaamheden van derden en het verrichten van bij de functie behorende administratieve werkzaamheden.
Facilitair Dienstverlener D	De Facilitair Dienstverlener D is belast met het aannemen van aanvragen, meldingen en klachten en het behandelen daarvan.
Facilitair Dienstverlener E	De Facilitair Dienstverlener E is belast met het aannemen van aanvragen, meldingen en klachten, zorgdragen voor en bewaken van de afhandeling daarvan en het analyseren en vertalen van de aanvragen.
Facilitair Dienstverlener F	De Facilitair Dienstverlener F is belast met het aannemen en afhandelen van complexe, meervoudige aanvragen, meldingen en klachten en het coördineren van de werkzaamheden binnen het aandachtsgebied.
Facilitair Dienstverlener G	De Facilitair Dienstverlener G is belast met het realiseren van facilitair beheer ten aanzien van het aandachtsgebied.
Facilitair Dienstverlener H	De Facilitair Dienstverlener H is belast met het realiseren van facilitair beheer ten aanzien van een technisch complex aandachtsgebied.

Bovenstaande tabel toont de kern van de betreffende niveaus binnen de functiereeks. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het bieden van algemene facilitaire ondersteuning.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Algemene facilitaire ondersteuning bieden

- Neemt producten en materialen in en registreert deze in het daartoe bestemde registratiesysteem.
- Zoekt en bergt volgens directe en vaste instructies producten en materialen op.
- Verstrekt producten en materialen aan burgers en verschaft zo nodig informatie.
- Registreert gegevens in het systeem.
- Zorgt volgens vastgestelde procedures voor de representativiteit van het productenaanbod.
- Maakt in voorkomende gevallen ruimtes gebruiksklaar, verzorgt de catering en fungeert als aanspreekpunt voor burgers.

**Resultaat:** *Algemene facilitaire ondersteuning geboden zodanig dat voldaan is aan de gestelde eisen op het gebied van kwaliteit, representativiteit en service.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het bieden van algemene facilitaire ondersteuning, bij het innemen, opbergen, opzoeken en verstrekken van producten en materialen en bij het zorgen voor de representativiteit van het productenaanbod en de ruimtes.
- Gedetailleerde werkinstructies, regels of voorschriften vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de voortgang van de algemene facilitaire ondersteuning.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van de toepassingsmogelijkheden van het registratiesysteem.
- Vaardigheid in het gebruiken van het registratiesysteem.
- Vaardigheid in het te woord staan van burgers.

## 6) CONTACTEN

- Met leidinggevende en medewerkers over de uit te voeren werkzaamheden om informatie te krijgen en/ of te verstrekken.
- Met burgers om deze te woord te staan en eenduidige en neutrale gegevens te verstrekken.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Algemene facilitaire ondersteuning geboden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producten en materialen ingenomen en nauwkeurig geregistreerd in het daartoe bestemde registratiesysteem.</li> <li>• Producten en materialen volgens directe en vaste instructies opgezocht, verstrekt en gearhiveerd.</li> <li>• Representatief productenaanbod en ruimtes.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 1: Houdt zich aan vastgelegde kwaliteitseisen en herstelt fouten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens de voor zijn/haar werk geldende kwaliteitseisen.</li> <li>• Verbeterd iets direct als de kwaliteit niet in orde is.</li> <li>• Verbeterd fouten waar hij/zij op gewezen wordt.</li> <li>• Controleert werk voordat dit de deur uitgaat of laat dit door anderen controleren.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken over de kwaliteit van producten en/of diensten.</li> </ul>
5. Aanpassingsvermogen	Niveau 1: Stelt gedrag en werkzaamheden bereidwillig bij als taken wijzigen of met nieuwe collega's moet worden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toont belangstelling voor veranderingen en nieuwe manieren van werken.</li> <li>• Spreekt over veranderingen als kans of uitdaging.</li> <li>• Voegt zich gemakkelijk tussen nieuwe mensen met wie hij/zij gaat samenwerken.</li> <li>• Werkt zich snel in bij nieuwe projecten/ taken.</li> </ul>

samengewerkt.

- Toont zich bereid tot veranderingen in taken en verantwoordelijkheden.

# Functiebeschrijving Facilitair Dienstverlener B

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Facilitair Dienstverlener A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het bieden van algemene facilitaire ondersteuning.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Algemene facilitaire ondersteuning bieden

- Voert kleine onderhouds-, reparatie-, en montagewerkzaamheden uit en bedient diverse apparatuur.
- Verhelpt eenvoudige storingen en meldingen.
- Bewaakt de veiligheid en orde in het gebouw.
- Bereidt voor en verzorgt interne en externe transporten, personenvervoer, postverwerking en kopieerwerkzaamheden.
- Verzorgt de ontvangst, opslag, distributie en verzending van post en goederen.
- Maakt ruimtes gebruiksklaar, verzorgt de catering en fungeert als aanspreekpunt (gastvrouwenschap/ gastheerschap).
- Beheert de voorraad en geeft te bestellen goederen door.
- Signaleert afwijkingen in fysieke omstandigheden aan de leidinggevende.

**Resultaat:** Algemene facilitaire ondersteuning geboden zodanig dat voldaan is aan de gestelde eisen op het gebied van kwaliteit, service en veiligheid.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het uitvoeren van onderhouds-, reparatie- en montagewerkzaamheden, bij het bedienen van diverse apparatuur, bij het verwerken van goederen en post, bij het vervoeren van personen en bij het verzorgen van het gastvrouwenschap/ gastheerschap.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, (veiligheids)voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de voortgang van de beheer-, kleine onderhouds- en overige facilitaire werkzaamheden.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van gereedschappen.
- Kennis van gangbare procedures.
- Kennis van de voor het vakgebied relevante regels en voorschriften.
- Inzicht in de werking van voertuigen, machines en apparatuur.
- Vaardigheid in het uitvoeren van kleine onderhoudswerkzaamheden.
- Vaardigheid in het bedienen van machines, voertuigen en apparatuur.

## 6) CONTACTEN

- Met leidinggevende en medewerkers over de uit te voeren werkzaamheden om informatie te verkrijgen en/ of te verstrekken.
- Met burgers over het gebruik van ruimtes om hen te woord te staan en informatie uit te wisselen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Algemene facilitaire ondersteuning geboden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Onderhouds-, reparatie-, en montagewerkzaamheden tijdig en correct uitgevoerd.</li><li>• Storingen en klachten tijdig en correct verholpen.</li><li>• Veiligheid en orde te allen tijde gewaarborgd.</li><li>• Interne en externe transporten en vervoer van personen tijdig uitgevoerd.</li><li>• Post en goederen conform procedure verwerkt en</li></ul>

- gedistribueerd.
- Belanghebbenden tevreden over algemene facilitaire ondersteuning.
- Te allen tijde voldoende voorraad en mogelijke tekorten tijdig gesignaleerd aan de leidinggevende.
- Afwijkingen tijdig gesignaleerd aan de leidinggevende.

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>

### GENERIEKE COMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 1: Houdt zich aan vastgelegde kwaliteitseisen en herstelt fouten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens de voor zijn/haar werk geldende kwaliteitseisen.</li> <li>• Verbeterd iets direct als de kwaliteit niet in orde is.</li> <li>• Verbeterd fouten waar hij/zij op gewezen wordt.</li> <li>• Controleert werk voordat dit de deur uitgaat of laat dit door anderen controleren.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken over de kwaliteit van producten en/of diensten.</li> </ul>
5. Aanpassingsvermogen	Niveau 1: Stelt gedrag en werkzaamheden bereidwillig bij als taken wijzigen of met nieuwe collega's moet worden samengewerkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toont belangstelling voor veranderingen en nieuwe manieren van werken.</li> <li>• Spreekt over veranderingen als kans of uitdaging.</li> <li>• Voegt zich gemakkelijk tussen nieuwe mensen met wie hij/zij gaat samenwerken.</li> <li>• Werkt zich snel in bij nieuwe projecten/ taken.</li> <li>• Toont zich bereid tot veranderingen in taken en verantwoordelijkheden.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Facilitair Dienstverlener C

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Facilitair Dienstverlener A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het bieden van facilitaire ondersteuning.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Facilitaire ondersteuning bieden

- Onderzoekt meldingen, voert onderhouds-, reparatie-, en montagewerkzaamheden uit of schakelt de leverancier in voor het verhelpen van defecten en storingen.
- Bedient diverse apparatuur.
- Bereidt voor en verzorgt interne en externe transporten, personenvervoer, postverwerking en kopieerwerkzaamheden.
- Maakt zelfstandig ruimtes gebruiksklaar, verzorgt de catering, fungeert als eerste aanspreekpunt (gastvrouwschap/gastheerschap) en handelt klachten en meldingen af.
- Draagt zorg voor de veiligheid en orde in het gebouw.
- Bewaakt de werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd.
- Inventariseert en rapporteert afwijkingen in fysieke omstandigheden aan de leidinggevende.

**Resultaat:** *Facilitaire ondersteuning geboden zodanig dat voldaan is aan de gestelde eisen op het gebied van kwaliteit, service en veiligheid.*

### 2. Overige werkzaamheden uitvoeren

- Beheert de voorraad, houdt overzichten bij en rapporteert aankomende tekorten.
- Verhuurt middelen, materialen en ruimten.
- Verricht alle uit de functie voortvloeiende administratieve werkzaamheden (onder andere het registreren van gegevens in het daartoe bestemde systeem).

**Resultaat:** *Overige werkzaamheden correct, tijdig en accuraat uitgevoerd.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het onderzoeken van meldingen en klachten, bij het uitvoeren van onderhouds-, reparatie- en montagewerkzaamheden, bij het bedienen van diverse apparatuur, bij het verwerken van goederen en post, bij het vervoeren van personen, bij het verzorgen van gastvrouwschap/ gastheerschap, bij het beheren van de voorraad en het verrichten van overige werkzaamheden.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, (veiligheids)voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de tijdigheid en volledigheid van de afgehandelde meldingen en klachten en van de uitgevoerde facilitaire en overige werkzaamheden.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemene vaktechnische kennis.
- Kennis van gereedschappen.
- Kennis van gangbare procedures.
- Kennis van de voor het vakgebied relevante regels en voorschriften.
- Inzicht in de werking van voertuigen, machines en apparatuur.
- Vaardigheid in het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden.
- Vaardigheid in het bedienen van machines, voertuigen en apparatuur.
- Vaardigheid in het beheren van voorraden en het verrichten van administratieve handelingen.

## 6) CONTACTEN

- Met leidinggevende en medewerkers om inlichtingen in te winnen over de uitvoering van en werkwijze bij de te leveren diensten en om informatie uit te wisselen.
- Met in- en externen over de verhuur van middelen, materialen en ruimten om informatie uit te wisselen.
- Met burgers over het gebruik van ruimtes om hen te woord te staan en informatie uit te wisselen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Facilitaire ondersteuning geboden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhouds-, reparatie-, en montagewerkzaamheden tijdig en correct uitgevoerd.</li> <li>• Storingen en klachten tijdig en correct verholpen.</li> <li>• Interne en externe transporten en vervoer van personen tijdig uitgevoerd.</li> <li>• Post en goederen conform procedure verwerkt en gedistribueerd.</li> <li>• Ruimtes tijdig gebruiksklaar gemaakt.</li> <li>• Veiligheid en orde te allen tijde gewaarborgd.</li> <li>• Belanghebbenden tevreden over algemene facilitaire ondersteuning.</li> <li>• Afwijkingen tijdig gesignaleerd aan de leidinggevende.</li> </ul>
Overige werkzaamheden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Te allen tijde voldoende voorraad en mogelijke tekorten tijdig gesignaleerd aan de leidinggevende.</li> <li>• Administratieve werkzaamheden correct en tijdig uitgevoerd.</li> </ul>

BREDA KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>

GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 1: Houdt zich aan vastgelegde kwaliteitseisen en herstelt fouten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens de voor zijn/haar werk geldende kwaliteitseisen.</li> <li>• Verbeterd iets direct als de kwaliteit niet in orde is.</li> <li>• Verbeterd fouten waar hij/zij op gewezen wordt.</li> <li>• Controleert werk voordat dit de deur uitgaat of laat dit door anderen controleren.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken over de kwaliteit van producten en/of diensten.</li> </ul>
5. Aanpassingsvermogen	Niveau 1: Stelt gedrag en werkzaamheden bereidwillig bij als taken wijzigen of met nieuwe collega's moet worden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toont belangstelling voor veranderingen en nieuwe manieren van werken.</li> <li>• Spreekt over veranderingen als kans of uitdaging.</li> <li>• Voegt zich gemakkelijk tussen nieuwe mensen met wie hij/zij gaat samenwerken.</li> <li>• Werkt zich snel in bij nieuwe projecten/ taken.</li> </ul>

samengewerkt.

- Toont zich bereid tot veranderingen in taken en verantwoordelijkheden.



# Functiebeschrijving Facilitair Dienstverlener D

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Facilitair Dienstverlener A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het aannemen van aanvragen, meldingen en klachten, het behandelen daarvan en het verrichten van overige werkzaamheden.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Aanvragen, meldingen en klachten aannemen

- Neemt aanvragen, meldingen en klachten in ontvangst en registreert deze.
- Onderzoekt aard en urgentie van aanvragen, meldingen en klachten en geeft deze door.
- Informeert de melder over de afhandeltermijnen behorend bij de doorgegeven aanvraag, melding of klacht.

**Resultaat:** *Aanvragen, meldingen en klachten aangenomen zodanig dat zij binnen de hiervoor geldende uitvoeringstermijnen zijn afgehandeld en de melder wordt geïnformeerd over de voortgang.*

### 2. Aanvragen, meldingen en klachten behandelen

- Voert naar aanleiding van de aanvraag, melding of klacht zelfstandig onderhouds-, reparatie-, montage- en uitzoekwerkzaamheden uit of schakelt de leverancier in voor het verhelpen hiervan.
- Bereidt voor en verzorgt interne en externe transporten.
- Verzorgt de ontvangst, opslag, distributie en verzending van post en goederen.
- Bewaakt de afhandeling van meldingen en klachten conform de geldende uitvoeringstermijnen en binnen vastliggende procedures en spreekt uitvoerders aan op overschrijding daarvan.
- Bewaakt de werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd.
- Inventariseert en rapporteert afwijkingen aan de leidinggevende.

**Resultaat:** *Meldingen en klachten behandeld zodanig dat is voldaan aan de gestelde eisen op het gebied van kwaliteit, service en veiligheid.*

### 3. Overige werkzaamheden uitvoeren

- Beheert de voorraad, houdt overzichten bij, signaleert aankomende tekorten en doet bestellingen.
- Verhuurt middelen, materialen en ruimten.
- Verricht alle uit de functie voortvloeiende administratieve werkzaamheden (onder andere het registreren van gegevens in het daartoe bestemde systeem).

**Resultaat:** *Overige werkzaamheden correct, tijdig en accuraat uitgevoerd.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het aannemen van aanvragen, meldingen en klachten, bij het onderzoeken en behandelen van meldingen en klachten, bij het bewaken van de uitvoering, bij het aanspreken van uitvoerders bij overschrijding van de uitvoeringstermijnen, bij het verwerken van goederen en post, bij het beheren van de voorraad en bij het verrichten van bijbehorende administratieve werkzaamheden.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, (veiligheids)voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van het onderzoek en behandeling van aanvragen, meldingen en klachten en over de kwaliteit van de uitgevoerde overige werkzaamheden.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Algemene vaktechnische kennis.
- Kennis van gereedschappen.
- Kennis van gangbare procedures.
- Kennis van de voor het vakgebied relevante regels en voorschriften.
- Inzicht in de werking van voertuigen, machines en apparatuur.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.
- Vaardigheid in het uitvoeren van onderhouds-, reparatie-, montage- en uitzoekwerkzaamheden.
- Vaardigheid in het bedienen van machines, voertuigen en apparatuur.
- Vaardigheid in het onderzoeken van aanvragen, meldingen en klachten.

## 6) CONTACTEN

- Met leidinggevende en medewerkers om inlichtingen in te winnen over de uitvoering van en werkwijze bij de te leveren diensten en om informatie uit te wisselen.
- Met in- en externen over aanvragen, meldingen en klachten om informatie te verkrijgen of te verstrekken.
- Met in- en externen over de verhuur van middelen, materialen en ruimten om informatie uit te wisselen.
- Met burgers om deze te woord te staan en hierbij informatie uit te wisselen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Aanvragen, meldingen en klachten aangenomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen, meldingen en klachten conform gestelde termijn aangenomen.</li> <li>• Melders tijdig en volledig geïnformeerd over de afhandeltermijnen behorend bij de klacht of melding.</li> <li>• Aanvragen, meldingen en klachten op de juiste manier opgenomen in het daarvoor bestemde systeem.</li> <li>• Melders tevreden over de afhandeling van klachten en meldingen.</li> </ul>
Aanvragen, meldingen en klachten behandeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhouds-, reparatie-, montage- en uitzoekwerkzaamheden tijdig en correct uitgevoerd.</li> <li>• Afhandeling van aanvragen, meldingen en klachten bewaakt zodat deze vallen binnen de geldende uitvoeringstermijnen en vastliggende procedures.</li> <li>• Veiligheid en orde te allen tijde gewaarborgd.</li> <li>• Belanghebbenden tevreden over de afhandeling van aanvragen, meldingen en klachten.</li> <li>• Afwijkingen tijdig signaleerd aan leidinggevende.</li> <li>• Werkzaamheden door derden op correcte wijze bewaakt.</li> </ul>
Overige werkzaamheden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afwijkingen in voorraden tijdig signaleerd aan leidinggevende.</li> <li>• Voorraden te allen tijde op peil.</li> <li>• Administratieve werkzaamheden tijdig en correct uitgevoerd.</li> <li>• Afspraken over verhuur aan derden gemaakt en nageleefd.</li> </ul>

BREDA KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>

**GENERIEKE COMPETENTIES**

<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 1: Houdt zich aan vastgelegde kwaliteitseisen en herstelt fouten.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werkt volgens de voor zijn/haar werk geldende kwaliteitseisen.</li><li>• Verbeterd iets direct als de kwaliteit niet in orde is.</li><li>• Verbeterd fouten waar hij/zij op gewezen wordt.</li><li>• Controleert werk voordat dit de deur uitgaat of laat dit door anderen controleren.</li><li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken over de kwaliteit van producten en/of diensten.</li></ul>
5. Aanpassingsvermogen	Niveau 2: Wijzigt zelfstandig en op eigen initiatief zijn/haar werkzaamheden en gedrag wanneer veranderingen dat noodzakelijk maken.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reageert direct en adequaat op onverwachte, urgente of nieuwe zaken.</li><li>• Stelt zijn/haar werkwijze bij om effectief te blijven functioneren.</li><li>• Komt uit zichzelf met voorstellen over hoe effectief om te gaan met veranderingen.</li><li>• Onderneemt acties om zich zo snel mogelijk aan te kunnen passen aan nieuwe omstandigheden.</li><li>• Past zijn/haar plan op eigen initiatief aan wanneer omstandigheden dit vereisen.</li></ul>

# Functiebeschrijving Facilitair Dienstverlener E

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Facilitair Dienstverlener A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het aannemen van aanvragen, meldingen en klachten, het bewaken van de afhandeling hiervan en het leveren van een bijdrage aan verbeteringen in de werkprocessen.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Aanvragen, meldingen en klachten afhandelen

- Neemt aanvragen, meldingen en klachten in ontvangst en registreert deze.
- Analyseert de achterliggende vraag behorend bij de aangenomen aanvragen, meldingen en klachten en zet deze uit.
- Onderzoekt aard en urgentie van aanvragen, meldingen en klachten, stelt prioriteiten en stelt hiertoe een planning op op basis van aard, urgentie en complexiteit.
- Bewaakt de afhandeling van aanvragen, meldingen en klachten conform de geldende uitvoeringstermijnen en binnen vastliggende procedures en spreekt uitvoerders aan op overschrijding daarvan.
- Verstrekt managementinformatie aan de leidinggevende.
- Informeert de melder over de afhandeltermijnen behorend bij de doorgegeven aanvraag, melding of klacht.

**Resultaat:** *Aanvragen, meldingen en klachten afgehandeld zodanig dat zij binnen de hiervoor geldende uitvoeringstermijnen zijn afgehandeld en de melder wordt geïnformeerd over de voortgang.*

### 2. Overige werkzaamheden uitvoeren

- Levert een bijdrage aan het toetsen en opstellen van onderhoudsplannen.
- Beheert de voorraad, houdt overzichten bij, signaleert aankomende tekorten, doet bestellingen en controleert leveringen en facturen.
- Verhuurt middelen, materialen en ruimten.
- Verricht alle uit de functie voortvloeiende administratieve werkzaamheden (onder andere het registreren van gegevens in het daartoe bestemde systeem).

**Resultaat:** *Overige werkzaamheden correct, tijdig en accuraat uitgevoerd.*

### 3. Werkprocessen faciliteren

- Signaleert vanuit de praktijk mogelijkheden voor verbeteringen in de werkprocessen, geeft deze door aan de leidinggevende en zorgt voor effectieve en efficiënte uitvoering van de werkzaamheden.

**Resultaat:** *Werkprocessen gefaciliteerd zodanig dat de werkzaamheden effectief en efficiënt zijn uitgevoerd.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het onderzoeken van de aard en urgentie van meldingen en klachten, bij het prioriteren en het opstellen van een planning, bij het bewaken van de uitvoering, bij het aanspreken van uitvoerders, bij het beheren van de voorraad en het controleren van bestellingen en facturen en bij het doorgeven van signalen.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, (veiligheids)voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van het onderzoek en behandeling van aanvragen, meldingen en klachten, over de kwaliteit van de opgestelde planning en over de kwaliteit van de overige werkzaamheden.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Theoretische en praktische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van planningsmethodieken, bewakings-, beheer- en onderhoudstechnieken.
- Inzicht in financiële, organisatorische en technische aspecten van het werk.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.
- Inzicht in politiek-gevoelige situaties.
- Vaardigheid in het voeren van overleg met andere afdelingen, bedrijven en instellingen over de uitvoering van werkzaamheden.
- Vaardigheid in het beheren van voorraden en het verrichten van administratieve handelingen.
- Vaardigheid in het onderzoeken van aanvragen, meldingen en klachten.

## 6) CONTACTEN

- Met uitvoerders over geplande en in uitvoering zijnde werken, de inhoud van de door hen uit te voeren werken en de werkwijze, over de planning om de voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden te bewaken en problemen tijdens de uitvoering op te lossen.
- Met de leidinggevende over de voortgang van de werkzaamheden om managementinformatie te verstrekken.
- Met in- en externen over aanvragen, meldingen en klachten om informatie uit te wisselen en afspraken te maken.
- Met in- en externen over de verhuur van middelen, materialen en ruimten om informatie uit te wisselen.
- Met overheidsinstanties en nutsbedrijven om afstemming te verkrijgen bij de voorbereiding en uitvoering van de werkzaamheden.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Aanvragen, meldingen en klachten aangenomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvragen, meldingen en klachten aangenomen en geregistreerd in het daartoe bestemde systeem.</li> <li>• Aanvragen, meldingen en klachten binnen de geldende uitvoeringstermijnen uitgevoerd.</li> <li>• Correcte en bruikbare managementinformatie verstrekt aan de leidinggevende.</li> <li>• Melders tevreden over de afhandeling.</li> </ul>
Overige werkzaamheden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorraad te allen tijde op peil en tekorten tijdig gesignaleerd aan de leidinggevende.</li> <li>• Administratieve werkzaamheden correct en tijdig verricht.</li> </ul>
Werkprocessen gefaciliteerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mogelijkheden voor verbetering tijdig gesignaleerd en doorgegeven aan de leidinggevende.</li> <li>• Werkzaamheden effectief en efficiënt uitgevoerd.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>

### GENERIEKE COMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 2: Doet op eigen initiatief voorstellen en onderneemt actie om de kwaliteit van producten en diensten te verhogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doet uit eigen beweging voorstellen om de kwaliteit van producten en/of diensten te verhogen.</li> <li>• Voert eerder geconstateerde verbeterpunten op eigen initiatief door in latere werkzaamheden.</li> <li>• Vraagt anderen om feedback te geven op de</li> </ul>

		<p>kwaliteit van door hem/haar geleverde producten en/of diensten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Legt kwaliteitsafspraken (met anderen) vast.</li> <li>· Zet zich in zijn/haar werk in om de kwaliteit van eerder geleverde producten en/of diensten een volgende keer te overtreffen.</li> </ul>	
5. Aanpassingsvermogen	<p>Niveau 2: Wijzigt zelfstandig en op eigen initiatief zijn/haar werkzaamheden en gedrag wanneer veranderingen dat noodzakelijk maken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Reageert direct en adequaat op onverwachte, urgente of nieuwe zaken.</li> <li>· Stelt zijn/haar werkwijze bij om effectief te blijven functioneren.</li> <li>· Komt uit zichzelf met voorstellen over hoe effectief om te gaan met veranderingen.</li> <li>· Onderneemt acties om zich zo snel mogelijk aan te kunnen passen aan nieuwe omstandigheden.</li> <li>· Past zijn/haar plan op eigen initiatief aan wanneer omstandigheden dit vereisen.</li> </ul>	

# Functiebeschrijving Facilitair Dienstverlener F

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Facilitair Dienstverlener A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het aannemen en afhandelen van complexe, meervoudige aanvragen, meldingen en klachten, het coördineren van het eigen aandachtsgebied en het verbeteren van de werkprocessen.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Complexe, meervoudige aanvragen, meldingen en klachten aannemen

- Neemt aanvragen, meldingen en klachten in ontvangst en registreert deze.
- Stelt onderhoudsplannen op, toetst deze en adviseert hierover.
- Onderzoekt aard en urgentie van aanvragen, meldingen en klachten, prioriteert deze op basis van aard, urgentie en complexiteit.
- Bewaakt de afhandeling van aanvragen, meldingen en klachten conform de geldende uitvoeringstermijnen en spreekt uitvoerders aan op overschrijding.
- Analyseert managementinformatie.
- Informeert de melder over de afhandeltermijnen behorend bij de doorgegeven aanvraag, melding of klacht.

**Resultaat:** *Complexe, meervoudige aanvragen, meldingen en klachten aangenomen zodanig dat deze binnen de hiervoor geldende uitvoeringstermijnen zijn afgehandeld en de melder wordt geïnformeerd over de voortgang.*

### 2. Werkzaamheden coördineren

- Stelt jaarlijks het plan van aanpak op ten aanzien van het eigen aandachtsgebied, legt dit ter goedkeuring voor aan de leidinggevende en draagt zorg voor de realisatie.
- Verdeelt de werkzaamheden middels het opstellen van een planning, bewaakt de voortgang en kwaliteit van het werk en geeft werkinstructie en begeleiding.
- Informeert de leidinggevende over personele en uitvoeringstechnische kwesties.

**Resultaat:** *Werkzaamheden gecoördineerd zodanig dat benodigde werkzaamheden zorgvuldig, tijdig en conform het plan van aanpak zijn uitgevoerd.*

### 3. Werkprocessen verbeteren

- Signaleert en speelt proactief in op ontwikkelingen die van invloed zijn op het aandachtsgebied.
- Levert vanuit de praktijk bouwstenen aan voor plannen en beleid op het aandachtsgebied.
- Evalueert de procesgang met relevante betrokkenen en doet op basis hiervan voorstellen ter verbetering.
- Doet voorstellen voor het verbeteren van werkprocedures en het bijstellen van plannen.
- Verzorgt de afstemming met andere afdelingen.

**Resultaat:** *Werkzaamprocessen verbeterd zodanig dat processen zijn geoptimaliseerd en de werkzaamheden naar tevredenheid zijn uitgevoerd.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het beoordelen en prioriteren van complexe, meervoudige aanvragen, meldingen en klachten, bij het aanspreken van uitvoerders, bij het opstellen van (jaar)plannen, bij het doen van voorstellen, bij het coördineren van de werkzaamheden en bij het verbeteren van de werkprocessen.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van het onderzoek en prioritering van aanvragen, meldingen en klachten, over de kwaliteit van (jaar)plannen, plannen en voorstellen, over de kwaliteit van de coördinatie van de werkzaamheden en over de kwaliteit van de verbetering van werkprocessen.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Theoretische en praktische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van planningsmethodieken, bewakings-, beheer- en onderhoudstechnieken.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in financiële, organisatorische en technische aspecten van het werk.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.
- Inzicht in politiek-gevoelige situaties.
- Vaardigheid in het opstellen van (jaar)plannen.

- Vaardigheid in het voeren van overleg met andere afdelingen, bedrijven en instellingen.
- Vaardigheid in het oplossen van problemen en het behandelen van klachten.
- Vaardigheid in het coördineren van werkzaamheden.

## 6) CONTACTEN

- Met in- en externen over complexe, meervoudige aanvragen, meldingen en klachten om informatie uit te wisselen, afspraken te maken en af te stemmen.
- Met derden om de voortgang en kwaliteit te bewaken en problemen tijdens de uitvoering op te lossen en af te stemmen.
- Met overheidsinstanties en nutsbedrijven over de uit te voeren werkzaamheden om af te stemmen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Complexe, meervoudige aanvragen, meldingen en klachten aangenomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complexe, meervoudige meldingen en klachten aangenomen en geregistreerd in het daartoe bestemde systeem.</li> <li>• Complexe, meervoudige aanvragen, meldingen en klachten binnen de geldende uitvoeringstermijn uitgevoerd.</li> <li>• Melders tevreden over de afhandeling.</li> </ul>
Werkzaamheden gecoördineerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigen aandachtsgebied voldoet aan de vastgestelde kwaliteitseisen.</li> <li>• Actuele en volledige jaarplannen.</li> <li>• Werkzaamheden conform jaarplan uitgevoerd.</li> <li>• Werkzaamheden afgestemd met de interne organisatie, betrokken autoriteiten en overige belanghebbenden.</li> </ul>
Werkprocessen verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen helder en concreet vertaald naar de eigen organisatie.</li> <li>• Voorstellen tot verbetering in de werkmethoden gedaan, besproken en uitgevoerd.</li> <li>• Werkzaamheden zo efficiënt en effectief mogelijk en met een zo hoog mogelijke kwaliteit uitgevoerd.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>



**GENERIEKE COMPETENTIES**

<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 2: Doet op eigen initiatief voorstellen en onderneemt actie om de kwaliteit van producten en diensten te verhogen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doet uit eigen beweging voorstellen om de kwaliteit van producten en/of diensten te verhogen.</li><li>• Voert eerder geconstateerde verbeterpunten op eigen initiatief door in latere werkzaamheden.</li><li>• Vraagt anderen om feedback te geven op de kwaliteit van door hem/haar geleverde producten en/of diensten.</li><li>• Legt kwaliteitsafspraken (met anderen) vast.</li><li>• Zet zich in zijn/haar werk in om de kwaliteit van eerder geleverde producten en/of diensten een volgende keer te overtreffen.</li></ul>
5. Aanpassingsvermogen	Niveau 2: Wijzigt zelfstandig en op eigen initiatief zijn/haar werkzaamheden en gedrag wanneer veranderingen dat noodzakelijk maken.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reageert direct en adequaat op onverwachte, urgente of nieuwe zaken.</li><li>• Stelt zijn/haar werkwijze bij om effectief te blijven functioneren.</li><li>• Komt uit zichzelf met voorstellen over hoe effectief om te gaan met veranderingen.</li><li>• Onderneemt acties om zich zo snel mogelijk aan te kunnen passen aan nieuwe omstandigheden.</li><li>• Past zijn/haar plan op eigen initiatief aan wanneer omstandigheden dit vereisen.</li></ul>

# Functiebeschrijving Facilitair Dienstverlener G

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Facilitair Dienstverlener A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het realiseren van het facilitair beheer ten aanzien van het eigen toegewezen aandachtsgebied.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Werkzaamheden coördineren

- Toetst en stelt jaarplannen op ten aanzien van het gehele onderhoudsproces van het aandachtsgebied, adviseert hierover en draagt zorg voor de realisatie hiervan.
- Vraagt offertes op tot een bepaald bedrag, beoordeelt deze en controleert facturen.
- Verdeelt de werkzaamheden middels het opstellen van een planning, bewaakt de voortgang en kwaliteit van het werk en geeft werkinstructie en begeleiding.
- Verzamelt, registreert en levert gegevens aan, controleert op volledigheid en toetst op rechtmatigheid.
- Signaleert problemen, onvoorziene omstandigheden en stagnaties, vindt (technische) oplossingen en adviseert hierover.
- Stemt de werkzaamheden met de interne organisatie, betrokken autoriteiten en overige belanghebbenden af.
- Bewaakt het budget ten behoeve van het aandachtsgebied.
- Houdt toezicht op het werk van derden.

**Resultaat:** *Werkzaamheden gecoördineerd zodanig dat benodigde werkzaamheden zorgvuldig, tijdig en conform het (meer)jaarplan zijn uitgevoerd.*

### 2. Complexe, meervoudige aanvragen, meldingen en klachten afhandelen

- Neemt aanvragen, meldingen en klachten in ontvangst, registreert deze en handelt deze af.
- Onderzoekt aard en urgentie van aanvragen, meldingen en klachten, prioriteert en verdeelt deze op basis van aard, urgentie en complexiteit.
- Bewaakt de afhandeling van meldingen conform de geldende uitvoeringstermijnen en spreekt uitvoerders aan op overschrijding.
- Analyseert managementinformatie.
- Informeert de melder over de afhandeltermijnen behorend bij de doorgegeven aanvraag, melding of klacht.

**Resultaat:** *Complexe, meervoudige aanvragen, meldingen en klachten afgehandeld zodanig dat zij binnen de hiervoor geldende uitvoeringstermijnen zijn afgehandeld en de melder wordt geïnformeerd over de voortgang.*

### 3. Werkprocessen verbeteren

- Signaleert en speelt proactief in op ontwikkelingen die van invloed zijn op het aandachtsgebied.
- Adviseert over, levert bijdragen aan en doet voorstellen voor plannen en beleid op het aandachtsgebied.
- Evalueert de procesgang met relevante betrokkenen en doet op basis hiervan voorstellen ter verbetering.
- Verzorgt de afstemming met andere afdelingen.

**Resultaat:** *Werkprocessen verbeterd zodanig dat processen zijn geoptimaliseerd en de werkzaamheden naar tevredenheid zijn uitgevoerd.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het opstellen van (jaar)plannen, bij het coördineren van de werkzaamheden, bij het onderzoeken en prioriteren van complexe, meervoudige aanvragen, meldingen en klachten, bij het aanspreken van uitvoerders, bij het adviseren, bij het leveren van bijdragen en voorstellen voor plannen en beleid en bij het verbeteren van de werkprocessen.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de coördinatie van de werkzaamheden, over de kwaliteit van de (jaar)plannen, over de kwaliteit van het onderzoek en de prioritering van complexe, meervoudige aanvragen, meldingen en klachten, over de kwaliteit van de adviezen en voorstellen en de kwaliteit van de verbetering van werkprocessen.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Theoretische en praktische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van planningsmethodieken, bewakings-, beheer- en onderhoudstechnieken.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.

- Inzicht in financiële, organisatorische en technische aspecten van het werk.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.
- Inzicht in politiek-gevoelige situaties.
- Vaardigheid in het opstellen van (jaar)plannen.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in het voeren van overleg met andere afdelingen, bedrijven en instellingen.
- Vaardigheid in het oplossen van problemen en het behandelen van klachten.
- Vaardigheid in het coördineren van werkzaamheden.

## 6) CONTACTEN

- Met in- en externen over complexe aanvragen, meldingen en klachten om informatie uit te wisselen, afspraken te maken en af te stemmen.
- Met derden om de voortgang en kwaliteit te bewaken, problemen tijdens de uitvoering op te lossen en af te stemmen.
- Met overheidsinstanties en nutsbedrijven over de uit te voeren werkzaamheden om af te stemmen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Werkzaamheden gecoördineerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigen aandachtsgebied voldoet aan de vastgestelde kwaliteitseisen.</li> <li>• Actuele en volledige jaarplannen.</li> <li>• Werkzaamheden conform jaarplan uitgevoerd.</li> <li>• Werkzaamheden afgestemd met de interne organisatie, betrokken autoriteiten en overige belanghebbenden.</li> </ul>
Complexe, meervoudige aanvragen, meldingen en klachten aangenomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complexe, meervoudige aanvragen, meldingen en klachten aangenomen en geregistreerd in het daartoe bestemde systeem.</li> <li>• Complexe, meervoudige aanvragen, meldingen en klachten binnen de geldende uitvoeringstermijn uitgevoerd.</li> <li>• Melders tevreden over de afhandeling.</li> </ul>
Werkprocessen verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen helder en concreet vertaald naar de eigen organisatie.</li> <li>• Werkzaamheden verdeeld en uitgevoerd conform afspraak.</li> <li>• Voorstellen tot verbetering in de werkmethoden gedaan, besproken en uitgevoerd.</li> <li>• Werkzaamheden zo efficiënt en effectief mogelijk en met een zo hoog mogelijke kwaliteit uitgevoerd.</li> </ul>

BREDA KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie</li> </ul>

		(onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 2: Doet op eigen initiatief voorstellen en onderneemt actie om de kwaliteit van producten en diensten te verhogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doet uit eigen beweging voorstellen om de kwaliteit van producten en/of diensten te verhogen.</li> <li>Voert eerder geconstateerde verbeterpunten op eigen initiatief door in latere werkzaamheden.</li> <li>Vraagt anderen om feedback te geven op de kwaliteit van door hem/haar geleverde producten en/of diensten.</li> <li>Legt kwaliteitsafspraken (met anderen) vast.</li> <li>Zet zich in zijn/haar werk in om de kwaliteit van eerder geleverde producten en/of diensten een volgende keer te overtreffen.</li> </ul>
5. Aanpassingsvermogen	Niveau 2: Wijzigt zelfstandig en op eigen initiatief zijn/haar werkzaamheden en gedrag wanneer veranderingen dat noodzakelijk maken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reageert direct en adequaat op onverwachte, urgente of nieuwe zaken.</li> <li>Stelt zijn/haar werkwijze bij om effectief te blijven functioneren.</li> <li>Komt uit zichzelf met voorstellen over hoe effectief om te gaan met veranderingen.</li> <li>Onderneemt acties om zich zo snel mogelijk aan te kunnen passen aan nieuwe omstandigheden.</li> <li>Past zijn/haar plan op eigen initiatief aan wanneer omstandigheden dit vereisen.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Facilitair Dienstverlener H

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Facilitair Dienstverlener A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het realiseren van het facilitair beheer ten aanzien van het eigen toegewezen technisch complexe aandachtsgebied.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Werkzaamheden coördineren

- Is eindverantwoordelijk voor het aandachtsgebied.
- Houdt de meerjaren(onderhouds)plannen bij.
- Stelt jaarplannen op ten aanzien van het gehele (onderhouds)proces van het technisch complexe aandachtsgebied en draagt, na goedkeuring, zorg voor de realisatie.
- Voert aanbestedingsprocedures uit, vraagt offertes op, beoordeelt deze en verstrekt opdrachten binnen vastgestelde kaders.
- Verdeelt de werkzaamheden en bewaakt de voortgang en kwaliteit van het werk en geeft werkinstructie en begeleiding.
- Verzamelt, registreert en levert gegevens aan, controleert op volledigheid en toetst op rechtmatigheid.
- Signaleert problemen, onvoorziene omstandigheden en stagnaties, vindt (technische) oplossingen en adviseert hierover.
- Stemt de werkzaamheden met de interne organisatie, betrokken autoriteiten en overige belanghebbenden af.
- Coördineert en regisseert de werkzaamheden, bewaakt de voortgang, financiën en kwaliteit en rapporteert over knelpunten.
- Houdt toezicht op het werk van derden.

**Resultaat:** *Werkzaamheden gecoördineerd zodanig dat de benodigde werkzaamheden zorgvuldig, tijdig en conform het (meer)jaarplan zijn uitgevoerd.*

### 2. Complexe, meervoudige aanvragen, meldingen en klachten aannemen

- Neemt complexe aanvragen, meldingen en klachten in ontvangst en registreert deze.
- Onderzoekt aard en urgentie van aanvragen, meldingen en klachten en prioriteert en verdeelt deze op basis van aard, urgentie en complexiteit.
- Bewaakt de afhandeling van meldingen conform de geldende uitvoeringstermijnen, spreekt uitvoerders aan op overschrijding en treft zo nodig maatregelen.

**Resultaat:** *Meldingen geregistreerd en verwerkt zodanig dat aanvragen, storingen, reparaties en klachten binnen de hiervoor geldende uitvoeringstermijnen zijn afgehandeld en de melder wordt geïnformeerd over de voortgang.*

### 3. Werkprocessen verbeteren

- Signaleert, analyseert en speelt proactief in op ontwikkelingen en vertaalt deze naar het aandachtsgebied.
- Communiceert ontwikkelingen die van invloed zijn op het aandachtsgebied naar interne betrokkenen.
- Ontwikkelt alternatieven, doet voorstellen en geeft adviezen binnen vastgestelde beleidsrichtlijnen, schrijft (beleids)rapporten en –notities en implementeert het vastgestelde beleid.
- Levert een bijdrage aan de ontwikkeling van de visie en het beleid van de afdeling.
- Evalueert de procesgang met relevante betrokkenen en doet op basis hiervan voorstellen ter verbetering.

**Resultaat:** *Werkzaamprocessen verbeterd zodanig dat processen zijn geoptimaliseerd en werkzaamheden naar tevredenheid zijn uitgevoerd.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het coördineren van technisch complexe werkzaamheden, bij het opstellen van (jaar)plannen en het bijhouden van meerjarenplannen, bij het onderzoeken en prioriteren van technisch complexe aanvragen, meldingen en klachten, bij het aanspreken van uitvoerders, bij het doen van voorstellen en het adviseren, bij het opstellen van (beleids)rapporten/ (-)notities en bij het verbeteren van de werkprocessen.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de coördinatie van de technisch complexe werkzaamheden, over de kwaliteit van de (jaar)plannen, over de kwaliteit van het onderzoek en de prioritering van aanvragen, meldingen en klachten, over de kwaliteit van de adviezen, voorstellen, (beleids)rapporten en (-)notities en de kwaliteit van de verbetering van werkprocessen.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Theoretische en praktische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van planningsmethodieken en bewakings-, beheer- en onderhoudstechnieken.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving.
- Inzicht in financiële, organisatorische en technische aspecten van het werk.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.
- Vaardigheid in het opstellen van (jaar)plannen, (beleids)rapporten en (-)notities.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in het voeren van overleg met andere afdelingen, bedrijven en instellingen.
- Vaardigheid in het oplossen van problemen en het behandelen van klachten.
- Vaardigheid in het coördineren van technisch complexe werkzaamheden.

## 6) CONTACTEN

- Met in- en externen over technisch complexe aanvragen, meldingen en klachten om informatie uit te wisselen, afspraken te maken en af te stemmen.
- Met uitvoerders over (geplande) werken om de voortgang en kwaliteit te bewaken en problemen tijdens de uitvoering op te lossen en af te stemmen.
- Met overheidsinstanties en nutsbedrijven over (geplande) werken om af te stemmen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Werkzaamheden gecoördineerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigen aandachtsgebied voldoet aan de vastgestelde kwaliteiseisen.</li> <li>• Actuele en volledige meerjaren(onderhouds)plannen.</li> <li>• Werkzaamheden conform jaarplan uitgevoerd.</li> <li>• Werkzaamheden afgestemd met de interne organisatie, betrokken autoriteiten en overige belanghebbenden.</li> </ul>
Complexe, meervoudige aanvragen, meldingen en klachten aangenomen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complexe, meervoudige aanvragen, meldingen en klachten aangenomen en geregistreerd in het daartoe bestemde systeem.</li> <li>• Meldingen binnen de geldende uitvoeringstermijn uitgevoerd.</li> <li>• Melders tevreden over de afhandeling.</li> </ul>
Werkprocessen verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen helder en concreet vertaald naar de eigen organisatie.</li> <li>• Werkzaamheden verdeeld en uitgevoerd conform afspraak.</li> <li>• Voorstellen tot verbetering in de werkmethoden gedaan, besproken en uitgevoerd.</li> <li>• Werkzaamheden zo efficiënt en effectief mogelijk en met een zo hoog mogelijke kwaliteit uitgevoerd.</li> </ul>

BREDA KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> </ul>

	voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 2: Doet op eigen initiatief voorstellen en onderneemt actie om de kwaliteit van producten en diensten te verhogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doet uit eigen beweging voorstellen om de kwaliteit van producten en/of diensten te verhogen.</li> <li>• Voert eerder geconstateerde verbeterpunten op eigen initiatief door in latere werkzaamheden.</li> <li>• Vraagt anderen om feedback te geven op de kwaliteit van door hem/haar geleverde producten en/of diensten.</li> <li>• Legt kwaliteitsafspraken (met anderen) vast.</li> <li>• Zet zich in zijn/haar werk in om de kwaliteit van eerder geleverde producten en/of diensten een volgende keer te overtreffen.</li> </ul>
5. Aanpassingsvermogen	Niveau 2: Wijzigt zelfstandig en op eigen initiatief zijn/haar werkzaamheden en gedrag wanneer veranderingen dat noodzakelijk maken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reageert direct en adequaat op onverwachte, urgente of nieuwe zaken.</li> <li>• Stelt zijn/haar werkwijze bij om effectief te blijven functioneren.</li> <li>• Komt uit zichzelf met voorstellen over hoe effectief om te gaan met veranderingen.</li> <li>• Onderneemt acties om zich zo snel mogelijk aan te kunnen passen aan nieuwe omstandigheden.</li> <li>• Past zijn/haar plan op eigen initiatief aan wanneer omstandigheden dit vereisen.</li> </ul>

## **3.13 FUNCTIEREEKS BEHEER**



# Functiebeschrijving Medewerker Beheer A

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functiefamilie:** Beheer, Techniek en Onderhoud

**Functiereeks:** Beheer

**Kenmerken:**

Funcionaam	Werkzaamheden (essentie)
Medewerker Beheer A	De Medewerker Beheer A is belast met het uitvoeren van beheer-, technische, onderhouds- en ondersteunende werkzaamheden van meer routinematige aard, aan de hand van werkinstructies.
Medewerker Beheer B	De Medewerker Beheer B is belast met het verdelen van werkzaamheden en het uitvoeren van beheer-, technische, onderhouds- en ondersteunende werkzaamheden. De werkzaamheden zijn inhoudelijk meer diepgaand en uitgebreid en vragen vaktechnische kennis.
Medewerker Beheer C	De Medewerker Beheer C is belast met het coördineren, controleren en uitvoeren van beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden binnen een beperkt aandachtsgebied.
Medewerker Beheer D	De Medewerker Beheer D is belast met het coördineren, controleren en uitvoeren van beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden binnen een meer uitgebreid aandachtsgebied en het opstellen van onderhoudsplannen.

Bovenstaande tabel toont de kern van de betreffende niveaus binnen de functiereeks. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het uitvoeren van beheer-, technische, onderhouds- en ondersteunende werkzaamheden.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden verrichten\*

- Verricht voorbereidende activiteiten voor het (kunnen) uitvoeren van werkzaamheden en loopt meldingen na.
- Signaleert (visuele) gebreken aan divers materiaal, materieel en verricht hiertoe kleine reparatie- en onderhoudswerkzaamheden.
- Verricht beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden naar aanleiding van duidelijke en concrete werkinstructies.
- Beheert en/ of bedient werktuigen, machines en voertuigen.
- Verricht het primaire onderhoud en reparaties aan materieel, machines en gereedschappen.
- Signaleert tekorten in de voorraden en geeft deze door aan de leidinggevende.
- Verzorgt lichte administratieve en overige voorkomende werkzaamheden.

**Resultaat:** *Beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden verricht zodanig dat deze correct en nauwkeurig zijn uitgevoerd.*

### 2. Ondersteunende werkzaamheden verrichten

- Ontvangt binnenkomende meldingen en stelt de vervolgactie vast aan de hand van duidelijke en concrete werkinstructies.
- Beantwoordt eenduidige vragen van burgers, handelt klachten af en verwijst zo nodig door.
- Voert kleine reparaties uit en controleert de door derden uitgevoerde werkzaamheden.
- Assisteert bij werkzaamheden van andere medewerkers.

**Resultaat:** *Ondersteunende werkzaamheden verricht zodanig dat klachten zijn afgehandeld en geadmistreerd en andere medewerkers in hun werkzaamheden zijn ontlast.*

\* Het betreft zowel het verrichten van beheer-, technische- en onderhoudswerkzaamheden aan accommodaties, terreinen, materiaal, materieel en dergelijke.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het verrichten van beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden, bij het afhandelen van klachten en het verrichten van kleine reparaties, bij het signaleren van tekorten in de voorraden en bij het verrichten van ondersteunende werkzaamheden.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, (veiligheids)voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de voortgang van de uitgevoerde eenvoudige beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden en over de voortgang van de ondersteunende werkzaamheden.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Vaktechnische kennis op het gebied van beheer, techniek en onderhoud.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie.
- Inzicht in de werking van materieel en gereedschappen en de toepassing van materialen.
- Vaardigheid in het nauwkeurig verrichten van beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden.
- Vaardigheid in het op klantvriendelijke wijze beantwoorden van vragen en afhandelen van klachten.

## 6) CONTACTEN

- Met derden over klachten, gebreken en beschadigingen om informatie uit te wisselen.
- Met burgers, verenigingen, bedrijven en particulieren over vragen om deze te beantwoorden, zo nodig door te verwijzen en hen te informeren over diverse werkzaamheden.
- Met collega's over de te verrichten beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden om informatie uit te wisselen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden verricht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knelpunten tijdig gesignaleerd en doorgegeven aan de leidinggevende.</li> <li>• Beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden correct en nauwkeurig uitgevoerd.</li> <li>• Benodigde lichte administratieve en ondersteunende werkzaamheden nauwkeurig verricht.</li> </ul>
Ondersteunende werkzaamheden verricht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnengekomen meldingen volgens werkinstructies correct verwerkt en opgevolgd.</li> <li>• Vragen van diverse belanghebbenden op klantvriendelijke wijze beantwoord.</li> <li>• Kleine reparaties correct en nauwkeurig verricht.</li> </ul>

BRED KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 1: Houdt zich aan vastgelegde	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens de voor zijn/haar werk geldende kwaliteitseisen.</li> <li>• Verbeterd iets direct als de kwaliteit niet in orde</li> </ul>

	<p>kwaliteitseisen en herstelt fouten.</p>	<p>is.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Verbetert fouten waar hij/zij op gewezen wordt.</li> <li>· Controleert werk voordat dit de deur uitgaat of laat dit door anderen controleren.</li> <li>· Houdt zich aan gemaakte afspraken over de kwaliteit van producten en/of diensten.</li> </ul>	
5. Discipline	<p>Niveau 1: Handelt volgens het beleid en de procedures van de organisatie en zoekt bij onduidelijkheid de juiste richtlijn alvorens actie te ondernemen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Informeert welke regels en procedures gelden binnen de eigen organisatie.</li> <li>· Informeert of de bevoegde persoon akkoord is, wanneer hij/zij iets wil doen waarvoor de procedure onduidelijk is.</li> <li>· Vraagt de bevoegde persoon om regels te formuleren, indien voor een bepaald onderwerp of aspect nog geen regels zijn vastgesteld.</li> <li>· Handelt volgens de geldende regels en procedures.</li> <li>· Informeert voordat hij/zij actie onderneemt hoe processen binnen de organisatie behoren te verlopen.</li> </ul>	

# Functiebeschrijving Medewerker Beheer B

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Medewerker Beheer A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het verrichten van beheer-, technische, onderhouds- en ondersteunende werkzaamheden.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden verrichten\*

- Bespreekt werkzaamheden met de leidinggevende en verdeelt deze met de nodige uitvoeringsinstructies aan de toegewezen medewerkers.
- Beheert en/ of bedient werktuigen, machines, voertuigen of beheert faciliteiten (zoals een garage, fietsenstalling, begraafplaats, boerderij, etc.)
- Verricht beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden volgens de opgestelde onderhoudsplannen en naar aanleiding van binnengekomen meldingen.
- Verricht het primaire onderhoud en reparaties aan materieel, machines en gereedschappen.
- Signaleert tekorten in de voorraden en geeft deze door aan de leidinggevende.
- Lost waar mogelijk problemen in het werk op.
- Verzorgt de benodigde administratie en registratie.

**Resultaat:** *Beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden verricht zodanig dat deze correct en nauwkeurig zijn uitgevoerd en de bijbehorende administratie zorgvuldig is bijgehouden.*

### 2. Ondersteunende werkzaamheden verrichten

- Ontvangt binnenkomende meldingen en stelt in overleg de vervolgacties vast.
- Beantwoordt meer complexe vragen van burgers, handelt klachten af en verwijst zo nodig door.
- Voert reparaties uit, controleert en houdt toezicht op de door derden uitgevoerde werkzaamheden.
- Assisteert bij werkzaamheden van andere medewerkers.
- Stelt een schriftelijk verslag op met behulp van de daarvoor bestemde formulieren voor afhandeling van klachten.

**Resultaat:** *Ondersteunende werkzaamheden verricht zodanig dat klachten zijn afgehandeld en geadministreerd en andere medewerkers in hun werkzaamheden zijn ontlast.*

*\* Het betreft zowel het verrichten van beheer-, technische- en onderhoudswerkzaamheden aan accommodaties, terreinen, materiaal, materieel en dergelijke.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het verdelen van werkzaamheden, het verrichten van de beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden, bij het afhandelen van klachten en bij het verrichten van reparaties, bij het signaleren van tekorten in het vervangingsmateriaal en bij het verrichten van ondersteunende werkzaamheden.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, (veiligheids)voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de voortgang van de uitgevoerde beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden en de verrichte reparaties, over de voortgang van de ondersteunende werkzaamheden en de voortgang van de administratieve afhandeling daarvan.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Vaktechnische kennis op het gebied van beheer, techniek en onderhoud.
- Inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen binnen de organisatie.
- Inzicht in de werking van materieel en gereedschappen en de toepassing van materialen.
- Vaardigheid in het lezen van werktekeningen en onderhoudsplannen.
- Vaardigheid in het nauwkeurig verrichten van beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden.
- Vaardigheid in het op een klantvriendelijke wijze beantwoorden van vragen en afhandelen van klachten.

## 6) CONTACTEN

- Met derden over klachten, gebreken en beschadigingen om informatie uit te wisselen.
- Met burgers, verenigingen, bedrijven en particulieren over vragen om deze te beantwoorden, zo nodig door te verwijzen en hen te informeren over diverse werkzaamheden.
- Met collega's over de te verrichten beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden om informatie uit te wisselen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden verricht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemen en tekorten tijdig gesignaleerd en tijdig en correct opgelost of aangevuld.</li> <li>• Beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden correct en nauwkeurig uitgevoerd.</li> <li>• Benodigde administratie nauwkeurig bijgehouden.</li> </ul>
Ondersteunende werkzaamheden verricht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Binnengekomen meldingen correct verwerkt en opgevolgd.</li> <li>• Vragen van diverse belanghebbenden op een klantvriendelijke wijze beantwoord.</li> <li>• Reparaties correct en nauwkeurig verricht.</li> <li>• Schriftelijke verslagen van binnengekomen en afgehandelde klachten correct en nauwkeurig opgesteld middels de daarvoor bestemde formulieren.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 1: Houdt zich aan vastgelegde kwaliteitseisen en herstelt fouten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkt volgens de voor zijn/haar werk geldende kwaliteitseisen.</li> <li>• Verbeterd iets direct als de kwaliteit niet in orde is.</li> <li>• Verbeterd fouten waar hij/zij op gewezen wordt.</li> <li>• Controleert werk voordat dit de deur uitgaat of laat dit door anderen controleren.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken over de kwaliteit van producten en/of diensten.</li> </ul>
5. Discipline	Niveau 1: Handelt volgens het beleid en de procedures van de organisatie en zoekt bij onduidelijkheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informeert welke regels en procedures gelden binnen de eigen organisatie.</li> <li>• Informeert of de bevoegde persoon akkoord is, wanneer hij/zij iets wil doen waarvoor de procedure onduidelijk is.</li> </ul>

	de juiste richtlijn alvorens actie te ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vraagt de bevoegde persoon om regels te formuleren, indien voor een bepaald onderwerp of aspect nog geen regels zijn vastgesteld.</li><li>• Handelt volgens de geldende regels en procedures.</li><li>• Informeert voordat hij/zij actie onderneemt hoe processen binnen de organisatie behoren te verlopen.</li></ul>	
--	---	--	--

# Functiebeschrijving Medewerker Beheer C

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Medewerker Beheer A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het coördineren, controleren en uitvoeren van beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Werkzaamheden coördineren

- Coördineert en controleert dagelijks de werkzaamheden binnen het aandachtsgebied.
- Instrueert en begeleidt de medewerkers.
- Levert een bijdrage aan het opstellen van onderhoudsplannen.
- Houdt toezicht op de naleving van onderhoudsplannen, werkschrijvingen, tekeningen en afspraken en stelt hiertoe verslagen op.
- Signaleert tekortkomingen en adviseert over mogelijke oplossingsrichtingen.
- Signaleert de complexere zaken op de afdeling en rapporteert hierover richting de leidinggevenden.
- Bespreekt de voortgang van de eenvoudige onderhoudswerkzaamheden met derden en onderhoudt de contacten.
- Verzorgt de benodigde administratie, registratie en rapportages.

**Resultaat:** *Werkzaamheden gecoördineerd en medewerkers geïnstrueerd en begeleid zodanig dat onderhoudswerkzaamheden effectief en efficiënt zijn uitgevoerd.*

### 2. Beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden verrichten\*

- Fungeert als eerste aanspreekpunt, zowel intern als extern, in geval van kleine onderhoudswerkzaamheden.
- Houdt toezicht op werkzaamheden door derden, maakt afspraken over meer- en minderwerk en bewaakt het budget.
- Signaleert en rapporteert klachten, gebreken en beschadigingen en adviseert over mogelijke oplossingsrichtingen.
- Verricht beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden volgens de opgestelde onderhoudsplannen en naar aanleiding van binnengekomen meldingen.
- Vervangt diverse (kleine) materialen en herstelt defecten.
- Brengt modificaties aan in apparatuur.
- Schaft vervangingsmaterialen aan voor het onderhoud.
- Verzorgt de benodigde administratie, registratie en rapportages.

**Resultaat:** *Beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden verricht zodanig dat deze correct en doelmatig zijn uitgevoerd en klachten, gebreken en beschadigingen tijdig zijn gesignaleerd en de bijbehorende administratie zorgvuldig is bijgehouden.*

*\* Het betreft zowel het verrichten van beheer-, technische- en onderhoudswerkzaamheden aan accommodaties, terreinen, materiaal, materieel en dergelijke.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het coördineren van werkzaamheden en medewerkers, bij het aanbrengen van modificaties en bij het uitvoeren van beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, (veiligheids)voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de coördinerende werkzaamheden, over de kwaliteit van de modificaties en de uitgevoerde beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Vaktechnische kennis op het gebied van beheer, techniek en onderhoud.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving en van uitvoerings- en veiligheidsvoorschriften.
- Inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen.
- Inzicht in de werking van materieel en de toepassing van materialen.
- Inzicht in en vaardigheid in procesmatig werken.
- Vaardigheid in het lezen van werktekeningen en onderhoudsplannen.
- Vaardigheid in het nauwkeurig verrichten van beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden.
- Vaardigheid in het op een klantvriendelijke wijze beantwoorden van vragen en afhandelen van klachten.
- Vaardigheid in het coördineren van werkzaamheden en in het instrueren en begeleiden van medewerkers.

## 6) CONTACTEN

- Met derden over klachten, gebreken en beschadigingen om informatie uit te wisselen.
- Met burgers, verenigingen, bedrijven en particulieren over vragen om deze te beantwoorden, zo nodig door te verwijzen en hen te informeren over diverse werkzaamheden.
- Met collega's over de te verrichten beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden om informatie uit te wisselen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Werkzaamheden gecoördineerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuttige bijdrage geleverd aan de onderhoudsplannen.</li> <li>• Beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden juist en effectief gecoördineerd.</li> <li>• Medewerkers tijdig geïnstrueerd en correct begeleid.</li> <li>• Werkzaamheden effectief en efficiënt verricht.</li> </ul>
Beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden verricht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemen tijdig signaleerd.</li> <li>• Toepasbare adviezen over de oplossingsrichting gegeven.</li> <li>• Beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden correct en nauwkeurig uitgevoerd.</li> <li>• Benodigde administratie tijdig, correct en nauwkeurig bijgehouden.</li> </ul>

BRED KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 2: Doet op eigen initiatief voorstellen en onderneemt actie om de kwaliteit van producten en diensten te verhogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doet uit eigen beweging voorstellen om de kwaliteit van producten en/of diensten te verhogen.</li> <li>• Voert eerder geconstateerde verbeterpunten op eigen initiatief door in latere werkzaamheden.</li> <li>• Vraagt anderen om feedback te geven op de kwaliteit van door hem/haar geleverde producten en/of diensten.</li> <li>• Legt kwaliteitsafspraken (met anderen) vast.</li> <li>• Zet zich in zijn/haar werk in om de kwaliteit van eerder geleverde producten en/of diensten een volgende keer te overtreffen.</li> </ul>
5. Discipline	Niveau 2:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt zich aan de regels en procedures van de</li> </ul>



	<p>Toont zich op de hoogte van het beleid en de procedures van de organisatie, houdt hier ook onder werkdruk of strijdigheid met eigen belangen rekening mee en neemt daarvoor de verantwoordelijkheid op zich.</p>	<p>eigen organisatie, ook al zijn deze in strijd met de eigen belangen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Blijft zich ook bij hoge werkdruk aan geldende procedures van de eigen organisatie houden.</li> <li>· Toont zich op de hoogte van de voor de organisatie en zijn/haar werkgebied geldende procedures.</li> <li>· Geeft aan zelf de verantwoordelijkheid op zich te nemen voor de uitvoering van regels en procedures.</li> <li>· Laat zien te weten welke regels er binnen de organisatie van kracht zijn.</li> </ul>	
--	---	--	--

# Functiebeschrijving Medewerker Beheer D

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Medewerker Beheer A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het coördineren, controleren en uitvoeren van beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden en het opstellen van onderhoudsplannen.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Werkzaamheden coördineren

- Coördineert en controleert dagelijks de werkzaamheden binnen het aandachtsgebied en geeft hiertoe operationele aanwijzingen aan medewerkers.
- Coördineert, instrueert en begeleidt medewerkers.
- Adviseert met betrekking tot het opstellen van werkplannen.
- Stelt onderhoudsplannen op en bewaakt mede het onderhoudsbudget.
- Houdt toezicht op de naleving van de onderhoudsplannen, werkomschrijvingen, tekeningen en afspraken en stelt hiertoe verslagen op.
- Signaleert tekortkomingen, lost deze in overleg op en doet voorstellen tot aanpassing, wijziging of vernieuwing.
- Lost de complexere zaken op de afdeling op, eventueel in overleg met de leidinggevende.
- Bespreekt de voortgang van de werkzaamheden met derden en onderhoudt de contacten.
- Evalueert de onderhoudsplannen en doet voorstellen tot verbetering.
- Verzorgt de benodigde administratie, registratie en rapportages.

**Resultaat:** *Werkzaamheden gecoördineerd en medewerkers geïnstrueerd en begeleid zodanig dat onderhoudswerkzaamheden effectief en efficiënt zijn uitgevoerd en voldoen aan de gestelde eisen en de bijbehorende administratie zorgvuldig is bijgehouden.*

### 2. Beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden verrichten\*

- Fungeert als eerste aanspreekpunt, zowel intern als extern, in geval van onderhoudswerkzaamheden.
- Houdt toezicht op werkzaamheden door derden, maakt afspraken over meer- en minderwerk en bewaakt het budget.
- Signaleert en rapporteert klachten, gebreken en beschadigingen en zorgt dat deze worden opgelost.
- Zorgt dat beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden worden verricht volgens de opgestelde onderhoudsplannen en naar aanleiding van binnengekomen meldingen.
- Vervangt diverse materialen en herstelt defecten.
- Brengt modificaties aan in apparatuur.
- Schaft vervangingsmaterialen aan voor het onderhoud.
- Controleert en beoordeelt gegevens ten behoeve van beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden.
- Verzorgt de benodigde administratie, registratie en rapportages.

**Resultaat:** *Beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden verricht zodanig dat deze correct en doelmatig zijn uitgevoerd, klachten, gebreken en beschadigingen tijdig zijn gesignaleerd en opgelost en de bijbehorende administratie zorgvuldig is bijgehouden.*

\* Het betreft zowel het verrichten van beheer-, technische- en onderhoudswerkzaamheden aan accommodaties, terreinen, materiaal, materieel en dergelijke.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het coördineren van werkzaamheden en medewerkers, bij het opstellen van onderhoudsplannen en het adviseren over werkplannen en bij het uitvoeren van beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, (veiligheids)voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de uitgevoerde coördinerende werkzaamheden, over de onderhoudsplannen, over de kwaliteit van de uitgebrachte adviezen en de uitgevoerde beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van het betreffende aandachtsgebied.
- Kennis van relevante wet- en regelgeving en van uitvoerings- en veiligheidsvoorschriften.
- Inzicht in de organisatorische en functionele verhoudingen.

- Inzicht in de werking van materieel en de toepassing van materialen.
- Inzicht in en vaardigheid in procesmatig werken.
- Vaardigheid in het lezen van werktekeningen en onderhoudsplannen en het opstellen van voorstellen.
- Vaardigheid in het nauwkeurig verrichten van beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden.
- Vaardigheid in het op een klantvriendelijke wijze beantwoorden van vragen en afhandelen van klachten.

## 6) CONTACTEN

- Met derden over klachten, gebreken en beschadigingen om informatie uit te wisselen en afspraken te maken.
- Met burgers, verenigingen, bedrijven en particulieren over vragen om deze te beantwoorden, zo nodig door te verwijzen en hen te informeren over diverse werkzaamheden.
- Met collega's over het geven van operationele aanwijzingen in het verrichten van beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Werkzaamheden gecoördineerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toepasbare adviezen over het werkplan gegeven.</li> <li>• Concrete en haalbare onderhoudsplannen opgesteld en geëvalueerd.</li> <li>• Onderhoudsbudget op effectieve wijze bewaakt.</li> <li>• Beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden juist en effectief gecoördineerd.</li> <li>• Medewerkers juist en tijdig geïnstrueerd en correct begeleid.</li> <li>• Werkzaamheden effectief en efficiënt verricht.</li> </ul>
Beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden verricht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemen tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Toepasbare adviezen over de oplossingsrichting gegeven.</li> <li>• Beheer-, technische en onderhoudswerkzaamheden correct en nauwkeurig uitgevoerd.</li> <li>• Benodigde administratie is correct, tijdig en nauwkeurig bijgehouden.</li> </ul>

BREDA KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>

**GENERIEKE COMPETENTIES**

<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 2: Doet op eigen initiatief voorstellen en onderneemt actie om de kwaliteit van producten en diensten te verhogen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doet uit eigen beweging voorstellen om de kwaliteit van producten en/of diensten te verhogen.</li><li>• Voert eerder geconstateerde verbeterpunten op eigen initiatief door in latere werkzaamheden.</li><li>• Vraagt anderen om feedback te geven op de kwaliteit van door hem/haar geleverde producten en/of diensten.</li><li>• Legt kwaliteitsafspraken (met anderen) vast.</li><li>• Zet zich in zijn/haar werk in om de kwaliteit van eerder geleverde producten en/of diensten een volgende keer te overtreffen.</li></ul>
5. Discipline	Niveau 2: Toont zich op de hoogte van het beleid en de procedures van de organisatie, houdt hier ook onder werkdruk of strijdigheid met eigen belangen rekening mee en neemt daarvoor de verantwoordelijkheid op zich.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Houdt zich aan de regels en procedures van de eigen organisatie, ook al zijn deze in strijd met de eigen belangen.</li><li>• Blijft zich ook bij hoge werkdruk aan geldende procedures van de eigen organisatie houden.</li><li>• Toont zich op de hoogte van de voor de organisatie en zijn/haar werkgebied geldende procedures.</li><li>• Geeft aan zelf de verantwoordelijkheid op zich te nemen voor de uitvoering van regels en procedures.</li><li>• Laat zien te weten welke regels er binnen de organisatie van kracht zijn.</li></ul>

## **3.14 FUNCTIEREEKS TECHIEK EN ONTWIKKELING**

# Functiebeschrijving Medewerker Techniek en Ontwikkeling A

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functiefamilie:** Beheer, Techniek en Onderhoud

**Functiereeks:** Techniek en ontwikkeling

**Kenmerken:**

Functie	Werkzaamheden (essentie)
Medewerker Techniek en Ontwikkeling A	Medewerker Techniek en Ontwikkeling A is belast met het leveren van ondersteuning bij het uitvoeren van technische (ontwikkel) werkzaamheden.
Medewerker Techniek en Ontwikkeling B	Medewerker Techniek en Ontwikkeling B is belast met het leveren van ondersteuning bij het uitvoeren van technische (ontwikkel) werkzaamheden. De ondersteuning is van meer inhoudelijke diepgang en meer uitgebreid.
Medewerker Techniek en Ontwikkeling C	Medewerker Techniek en Ontwikkeling C is belast met advisering binnen het eigen aandachtsgebied en het leveren van ondersteuning bij het uitvoeren van technische (ontwikkel)werkzaamheden.
Medewerker Techniek en Ontwikkeling D	Medewerker Techniek en Ontwikkeling D is belast met het verrichten van beleidsondersteunende werkzaamheden, het leveren van technisch inhoudelijke inbreng ten behoeve van de voorbereiding en uitvoering van technische (ontwikkel)werkzaamheden, het beheren van de technische infrastructuur en het houden van toezicht op werken.
Medewerker Techniek en Ontwikkeling E	Medewerker Techniek en Ontwikkeling E is belast met het leveren van beleidsbijdragen binnen het aandachtsgebied, het leveren van technisch inhoudelijke inbreng ten behoeve van de voorbereiding en uitvoering van technische (ontwikkel)werkzaamheden, het testen en implementeren van applicaties en het houden van toezicht op werken.

Bovenstaande tabel toont de kern van de betreffende niveaus binnen de functiereeks. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het leveren van ondersteuning bij het uitvoeren van technische (ontwikkel)werkzaamheden.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Gegevens verwerken en informatie verstrekken

- Onderhoudt contact met in- en externe partijen om gegevens te verkrijgen.
- Verzamelt (administratieve, ruimtelijke, kadastrale en dergelijke) gegevens in digitale bestanden.
- Draagt zorg voor dossieropbouw en achterhaalt, op verzoek van de leidinggevende, ontbrekende gegevens.
- Verwerkt gegevens tot standaardinformatie en draagt zorg voor toegankelijkheid.
- Levert, op aanvraag, specifieke gegevens en informatieproducten (plannen, tekeningen, begrotingen), afgestemd met relevante richtlijnen en/ of regelgeving.

**Resultaat:** Gegevens verzameld, beoordeeld en verwerkt zodanig dat deze toegankelijk zijn en beschikbaar zijn voor belanghebbenden.

### 2. Ondersteunende werkzaamheden voorbereiding en uitvoering verrichten

- Bereidt, in samenwerking met leidinggevende en collega's, (digitale) stukken (tekeningen, ontwerpen en visualisaties) voor.
- Past, op aanwijzing, (delen van) (digitale) tekeningen, ontwerpen en/ of visualisaties aan.
- Stelt, aan de hand van het jaarprogramma, (deel)planningen op.

**Resultaat:** Ondersteunende werkzaamheden verricht zodanig dat stukken (tekeningen, ontwerpen en visualisaties) zijn voorbereid.

### 3. Werkprocessen faciliteren

- Verricht archiefwerkzaamheden, waaronder het opbergen/ opzoeken van bestanden/ stukken, conform de daarvoor geldende (centrale) richtlijnen.
- Signaleert mogelijkheden voor verbeteringen in de eigen werkprocessen en geeft deze door aan de leidinggevende; zorgt voor effectieve en efficiënte uitvoering van de werkzaamheden.

**Resultaat:** Werkprocessen gefaciliteerd zodanig dat stukken efficiënt en toegankelijk zijn gearchiveerd en mogelijkheden voor verbetering van (eigen) werkprocessen zijn signaleerd.

#### 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het verzamelen van gegevens en informatie, bij het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden en bij het faciliteren van de werkprocessen.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, (veiligheids)voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de geleverde producten en diensten.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van (technische) methoden en werkwijzen.
- Algemeen vaktechnische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van (administratieve) procedurele voorschriften en afspraken.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.
- Vaardigheid in het opstellen en verwerken van stukken/ tekeningen.

#### 6) CONTACTEN

- Met leidinggevenden en collega's bij de uitvoering van de werkzaamheden om informatie uit te wisselen.
- Met derden over de werkzaamheden om informatie te ontvangen en/ of te verstrekken.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Gegevens verwerkt en informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juist gebruik van te gebruiken systemen.</li> </ul>
Ondersteunende werkzaamheden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken tijdig nagekomen.</li> <li>• Werkzaamheden efficiënt uitgevoerd.</li> </ul>
Werkprocessen zijn gefaciliteerd,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestanden/ stukken efficiënt en conform richtlijnen gearhiveerd.</li> <li>• Voorstellen tot verbetering in de werkmethoden gedaan en besproken.</li> <li>• Werkzaamheden zo efficiënt en effectief mogelijk en met een zo hoog mogelijke kwaliteit uitgevoerd.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Plannen en Organiseren	Niveau 1: Organiseert het eigen werk op effectieve wijze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiseert en documenteert zijn/haar werk zodanig dat hij/zij en anderen zaken snel kunnen terugvinden.</li> <li>• Stelt plannen op voor het eigen werk binnen de daartoe gestelde kaders.</li> <li>• Maakt een haalbare tijdsplanning voor de taken die hij/zij uitvoert.</li> <li>• Inventariseert welke activiteiten nodig zijn om het doel te bereiken.</li> <li>• Bepaalt in overleg met eindverantwoordelijke welke activiteit prioriteit heeft.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 1: Betrekt in oordeelsvorming verschillende gezichtspunten en feiten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt tijd om zaken tegen elkaar af te wegen alvorens tot een conclusie te komen.</li> <li>• Bekijkt situaties vanuit verschillende gezichtspunten.</li> <li>• Onderbouwt zijn/haar redenering met feiten.</li> <li>• Benoemt van eigen standpunt/ beslissing zowel voor- als nadelen.</li> <li>• Vraagt anderen naar argumenten achter hun mening.</li> </ul>



# Functiebeschrijving Medewerker Techniek en Ontwikkeling B

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Medewerker Techniek en Ontwikkeling A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het leveren van ondersteuning bij het uitvoeren van technische (ontwikkel)werkzaamheden.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Gegevens verwerken en informatie verstrekken

- Onderhoudt contact met in- en externe partijen om gegevens te verkrijgen.
- Verzamelt en beoordeelt (administratieve, ruimtelijke, kadastrale en dergelijke) gegevens in digitale bestanden.
- Draagt zorg voor dossieropbouw en achterhaalt, na overleg met leidinggevende, ontbrekende gegevens.
- Verwerkt gegevens tot standaardinformatie en draagt zorg voor toegankelijkheid.
- Levert, op aanvraag, specifieke gegevens en informatieproducten (plannen, tekeningen, begrotingen), afgestemd met relevante richtlijnen en/ of regelgeving.

**Resultaat:** Gegevens verzameld, beoordeeld en verwerkt zodanig dat deze toegankelijk zijn en beschikbaar zijn voor belanghebbenden.

### 2. Ondersteunende werkzaamheden voorbereiding en uitvoering verrichten

- Bereidt, in samenwerking met leidinggevende en collega's, stukken voor.
- Ondersteunt bij het opstellen van offertevoorstellen, contracten en bestekken.
- Past (digitale) tekeningen, ontwerpen en/ of visualisaties aan.
- Doet voorstellen ten aanzien van gebruik van informatie, besluiten en details op het aandachtsgebied.
- Stelt, aan de hand van het jaarprogramma, plannen op.

**Resultaat:** Ondersteunende werkzaamheden verricht zodanig dat stukken, tekeningen, ontwerpen en visualisaties zijn voorbereid en adviezen zijn gegeven.

### 3. Werkprocessen faciliteren

- Verricht archiefwerkzaamheden, waaronder het opbergen/ opzoeken van bestanden/ stukken, conform de daarvoor geldende (centrale) richtlijnen.
- Signaleert mogelijkheden voor verbeteringen in de eigen werkprocessen en geeft deze door aan de leidinggevende; zorgt voor effectieve en efficiënte uitvoering van de werkzaamheden.

**Resultaat:** Werkprocessen gefaciliteerd zodanig dat stukken efficiënt en toegankelijk zijn gearriveerd en mogelijkheden voor verbetering van (eigen) werkprocessen zijn gesignaleerd.

### 4. Meldingen be- en afhandelen

- Handelt mondeling of schriftelijk meldingen af van belanghebbenden.
- Bewaakt de afhandeltermijnen van meldingen en onderneemt tijdig actie bij dreigende overschrijding daarvan.

**Resultaat:** Meldingen in behandeling genomen zodanig dat deze tijdig en correct zijn behandeld en indien mogelijk zijn voorkomen.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het verstrekken van gegevens en informatie, bij het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden, bij het faciliteren van de werkprocessen en bij het be- en afhandelen van meldingen.
- Interne (administratieve) richtlijnen en procedures, (veiligheids)voorschriften en werkafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de geleverde producten en diensten.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van (technische) methoden en werkwijzen.
- Theoretische en praktische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van (administratieve) procedurele voorschriften en afspraken.
- Inzicht in organisatorische en financiële samenhangen in relatie tot het aandachtsgebied.
- Vaardigheid in het opstellen en verwerken van stukken/ tekeningen.

## 6) CONTACTEN

- Met leidinggevend en collega's bij de uitvoering van de werkzaamheden om informatie uit te wisselen.
- Met derden over de werkzaamheden om informatie uit te wisselen en afspraken te maken.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Gegevens verwerkt en informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juist gebruik van te gebruiken systemen.</li> </ul>
Ondersteunende werkzaamheden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken tijdig nagekomen.</li> <li>• Werkzaamheden efficiënt uitgevoerd.</li> </ul>
Werkprocessen gefaciliteerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestanden/ stukken efficiënt en conform richtlijnen gearcheveerd.</li> <li>• Voorstellen tot verbetering in de werkmethoden gedaan, besproken en uitgevoerd.</li> <li>• Werkzaamheden zo efficiënt en effectief mogelijk en met een zo hoog mogelijke kwaliteit uitgevoerd.</li> </ul>
Meldingen behandeld en afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcte en tijdige afhandeling van meldingen.</li> <li>• Gewerkt conform afhandelprotocollen.</li> <li>• Herstelde relatie en tevreden klanten.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 1: Denkt en werkt met anderen mee als daar aanleiding toe is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt anderen met wie hij/zij samenwerkt op de hoogte van de eigen activiteiten.</li> <li>• Overlegt met anderen met wie hij/zij samenwerkt hoe een taak moet worden aangepakt.</li> <li>• Deelt belangrijke informatie met anderen die aan een zelfde taak of onderwerp werken.</li> <li>• Helpt collega's op hun verzoek.</li> <li>• Blijft met ideeën en bijdragen komen in een groep, ook al heeft hij/zij hier zelf geen belang meer bij.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 1: Werkt doelgericht aan het binnen de daarvoor gestelde termijn behalen van afgesproken resultaten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houdt vol en behaalt het geplande resultaat.</li> <li>• Vraagt na afloop van een overleg wat de afspraken zijn.</li> <li>• Kan op elk moment laten zien wat het resultaat is van zijn/haar inspanningen.</li> <li>• Meldt tussentijds welke resultaten er al behaald zijn.</li> <li>• Vraagt naar gewenste doelstellingen en resultaten.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 1: Achterhaalt klantvraag en reageert met een voor de klant passend voorstel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt doelgerichte vragen om wensen en behoeften van de (mogelijke) klant in kaart te brengen.</li> <li>• Toetst bij de klant of hij/zij de klantvraag juist begrepen heeft.</li> <li>• Vertaalt de klantvraag naar een voor de klant passende oplossing.</li> <li>• Houdt zich aan gemaakte afspraken met klanten.</li> <li>• Reageert snel op vragen en klachten van klanten.</li> </ul>

### GENERIEKE COMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Plannen en Organiseren	Niveau 1: Organiseert het eigen werk op effectieve wijze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiseert en documenteert zijn/haar werk zodanig dat hij/zij en anderen zaken snel kunnen terugvinden.</li> <li>• Stelt plannen op voor het eigen werk binnen de daartoe gestelde kaders.</li> <li>• Maakt een haalbare tijdsplanning voor de taken die hij/zij uitvoert.</li> <li>• Inventariseert welke activiteiten nodig zijn om het doel te bereiken.</li> <li>• Bepaalt in overleg met eindverantwoordelijke welke activiteit prioriteit heeft.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 1:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt tijd om zaken tegen elkaar af te wegen</li> </ul>

	Betrekt in oordeelsvorming verschillende gezichtspunten en feiten.	alvorens tot een conclusie te komen. <ul style="list-style-type: none"><li>· Bekijkt situaties vanuit verschillende gezichtspunten.</li><li>· Onderbouwt zijn/haar redenering met feiten.</li><li>· Benoemt van eigen standpunt/ beslissing zowel voor- als nadelen.</li><li>· Vraagt anderen naar argumenten achter hun mening.</li></ul>	
--	--	--	--

# Functiebeschrijving Medewerker Techniek en Ontwikkeling C

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Medewerker Techniek en Ontwikkeling A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het leveren van ondersteuning bij het uitvoeren van technische (ontwikkel)werkzaamheden en het adviseren binnen het eigen aandachtsgebied.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Gegevens verwerken en informatie verstrekken

- Legt en onderhoudt contact met in- en externe partijen om gegevens te verkrijgen.
- Verzamelt (administratieve, ruimtelijke, kadastrale en dergelijke) gegevens in digitale bestanden; beoordeelt en toetst of gegevens voldoen aan richtlijnen.
- Draagt zorg voor dossieropbouw en achterhaalt ontbrekende gegevens.
- Verwerkt gegevens tot standaardinformatie en draagt zorg voor toegankelijkheid.
- Levert, op aanvraag, specifieke gegevens en informatieproducten (plannen, tekeningen, begrotingen), afgestemd op relevante richtlijnen en/ of regelgeving.
- Signaleert terugkomende vragen, doet voorstel tot uitbreiding van standaardinformatie en voert dit, na goedkeuring, uit.

**Resultaat:** Gegevens verzameld, verwerkt en beoordeeld zodanig dat deze toegankelijk zijn en beschikbaar zijn voor belanghebbenden.

### 2. Ondersteunende werkzaamheden voorbereiding en uitvoering verrichten

- Bereidt, in samenwerking met leidinggevende en collega's, stukken voor.
- Ondersteunt bij het opstellen van offerteverzoeken, contracten en bestekken.
- Past (digitale) tekeningen, ontwerpen en/ of visualisaties aan.
- Beheert de technische infrastructuur, voert service-support uit, verricht projectwerkzaamheden en activiteiten in componentteams.
- Adviseert ten aanzien van gebruik van informatie, besluiten en details op het aandachtsgebied.
- Adviseert over toepassing van wet- en regelgeving binnen het aandachtsgebied.
- Neemt vanuit specialisatie deel aan projecten, maakt binnen richtlijnen en kaders afspraken over meer- en minderwerk.
- Levert een bijdrage aan het opstellen van plannen en beheersplanningen.

**Resultaat:** Ondersteunende werkzaamheden verricht zodanig dat stukken zijn voorbereid, adviezen zijn gegeven en een bijdrage is geleverd aan projecten en het opstellen van plannen.

### 3. Werkprocessen faciliteren

- Draagt zorg voor inrichting en beheer van (digitale en fysieke) systemen.
- Verricht werkzaamheden waaronder het opbergen/ opzoeken van bestanden/ stukken conform de daarvoor geldende (centrale) richtlijnen.
- Signaleert verbeteringen in de eigen werkprocessen en voert deze door na overleg met de leidinggevende; zorgt voor effectieve en efficiënte uitvoering van de werkzaamheden.

**Resultaat:** Werkprocessen gefaciliteerd zodanig dat stukken efficiënt en toegankelijk zijn gearhiveerd en werkprocessen zijn verbeterd.

### 4. Meldingen be- en afhandelen

- Handelt mondeling of schriftelijk meldingen af van belanghebbenden.
- Bewaakt de afhandeltermijnen van meldingen en onderneemt tijdig actie bij dreigende overschrijding daarvan.

**Resultaat:** Meldingen en gesignaleerde problemen in behandeling genomen zodanig dat deze tijdig en correct zijn behandeld en indien mogelijk zijn voorkomen.

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het adviseren, bij het verstrekken van gegevens en informatie, bij het uitvoeren van ondersteunende werkzaamheden, bij het faciliteren van de werkprocessen en bij het be- en afhandelen van meldingen.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de adviezen en de geleverde producten en diensten.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van (technische) methoden en werkwijzen.
- Theoretische en praktische kennis op het aandachtsgebied.
- Kennis van (administratieve) procedurele voorschriften en afspraken.
- Inzicht in organisatorische en financiële samenhangen in relatie tot het aandachtsgebied.
- Vaardigheid in het opstellen en verwerken van stukken/ tekeningen.
- Vaardigheid in het adviseren.

## 6) CONTACTEN

- Met leidinggevend en collega's bij de uitvoering van de werkzaamheden om af te stemmen.
- Met derden over de werkzaamheden om informatie uit te wisselen en afspraken te maken.
- Met in- en externen over projecten om informatie uit te wisselen en af te stemmen.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Gegevens verwerkt en informatie verstrekt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Juist gebruik van te gebruiken systemen.</li> </ul>
Ondersteunende werkzaamheden uitgevoerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken tijdig nagekomen.</li> <li>• Werkzaamheden efficiënt uitgevoerd.</li> <li>• Kwaliteit van geleverde bijdrage in projecten.</li> </ul>
Werkprocessen gefaciliteerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestanden/ stukken efficiënt en conform richtlijnen gearchiveerd.</li> <li>• Voorstellen tot verbetering in de werkmethoden gedaan, besproken en uitgevoerd.</li> <li>• Werkzaamheden zo efficiënt en effectief mogelijk en met een zo hoog mogelijke kwaliteit uitgevoerd.</li> </ul>
Meldingen behandeld en afgehandeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcte en tijdige afhandeling van meldingen.</li> <li>• Gewerkt conform afhandelprotocollen.</li> <li>• Herstelde relatie en tevreden klanten.</li> </ul>

BREDA KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>

**GENERIEKE COMPETENTIES**

<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Plannen en Organiseren	Niveau 2: Plant en organiseert zelfstandig en op eigen initiatief het eigen werk op effectieve wijze, mede in afstemming met anderen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stelt voor het eigen werk prioriteiten en handelt daarnaar.</li><li>• Geeft in een planning aan wanneer medewerkers/ collega's iets moeten opleveren en aan welke voorwaarden deze moeten voldoen.</li><li>• Stemt door hem/haar aangebrachte wijzigingen in een planning af met alle relevante partijen.</li><li>• Houdt bij het opstellen van een planning rekening met factoren die deze planning negatief zouden kunnen beïnvloeden.</li><li>• Ontwikkelt vooraf oplossingen om mogelijke belemmeringen ten aanzien van het bereiken van een doel, weg te nemen.</li></ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 2: Weegt op eigen initiatief aspecten van een kwestie af op relevantie en haalbaarheid.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maakt in zijn/haar beeldvorming een onderscheid tussen relevante en niet relevante aspecten van een kwestie.</li><li>• Toetst verschillende oplossingsmogelijkheden op haalbaarheid.</li><li>• Gaat de consequenties van mogelijke beslissingen na.</li><li>• Onderbouwt zijn/haar oordeel met feitelijke gegevens.</li><li>• Baseert conclusies op zijn/haar kennis van producten/ diensten.</li></ul>

# Functiebeschrijving Medewerker Techniek en Ontwikkeling D

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Medewerker Techniek en Ontwikkeling A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het leveren van een technisch inhoudelijke inbreng ten behoeve van de voorbereiding en uitvoering van technische (ontwikkel) werkzaamheden, het beheren van de technische en functionele infrastructuur en het houden van toezicht op werken.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Werkzaamheden ten behoeve van voorbereiding, uitvoering verrichten en infrastructuur beheren

- Verricht (beleids)voorbereidende en uitvoerende werkzaamheden ten behoeve van beheer en onderhoud.
- Verzamelt, registreert en levert gegevens aan, controleert op volledigheid, toetst op rechtmatigheid en levert informatie aan voor beleid.
- Levert een bijdrage aan het toetsen en opstellen van plannen en programmering.
- Vraagt offertes op, beoordeelt deze en controleert facturen.
- Stelt (mede) offertes, contracten en bestekken op en/ of verbetert deze; legt deze ter goedkeuring voor aan de leidinggevende.
- Past (digitale) tekeningen, ontwerpen en/ of visualisaties aan.
- Stelt (jaar)werk- en onderhoudsplannen, technische randvoorwaarden en programma's van eisen op.
- Beheert de technische infrastructuur, voert service-support uit, verricht projectwerkzaamheden en activiteiten in componentteams.
- Adviseert over vernieuwing en verbetering van de technische infrastructuur.
- Voert periodiek wijzigingen ten gevolge van updates door.
- Onderhoudt het functioneel ontwerp.
- Stelt periodiek managementrapportages op.
- Ontwerpt en onderhoudt procedures betreffende beveiliging.
- Neemt deel aan of leidt, vanuit de specialisatie, deelprojecten binnen het aandachtsgebied.

**Resultaat:** *Werkzaamheden ten behoeve van voorbereiding en uitvoering verricht zodanig dat gegevens tijdig en correct zijn verzameld, verwerkt en beoordeeld en toegankelijk zijn voor belanghebbenden. Technische infrastructuur beheerd zodanig dat deze voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot de dagelijkse beschikbaarheid, continuïteit en performance.*

### 2. Toezicht houden op werken

- Houdt toezicht op en controleert of voldaan wordt aan de verplichtingen van opdrachten en of met derden en belanghebbenden gemaakte afspraken worden nagekomen, onderhandelt binnen kaders over meer- en minderwerk.
- Controleert de kwaliteit van uitgevoerde werkzaamheden en treft zo nodig maatregelen.
- Verzorgt de benodigde administratie, verrekening en stelt rapportages op.

**Resultaat:** *Toezicht gehouden op werken zodanig dat problemen tijdig zijn gesignaleerd en passende maatregelen conform procedures en richtlijnen zijn genomen.*

### 3. Advies geven

- Signaleert ontwikkelingen binnen het aandachtsgebied en adviseert over consequenties.
- Voert overleg met afdelingen met betrekking tot het aandachtsgebied en adviseert gevraagd en ongevraagd leidinggevend over aangelegenheden binnen het aandachtsgebied.
- Adviseert ten aanzien van gebruik van informatie, besluiten en details op het aandachtsgebied.
- Adviseert over toepassing van wet- en regelgeving binnen het aandachtsgebied.

**Resultaat:** *Advies gegeven zodanig dat leidinggevend en medewerkers juist zijn geïnformeerd en geadviseerd en vragen adequaat zijn afgehandeld.*

### 4. Meldingen en problemen be- en afhandelen en gebruikers ondersteunen

- Signaleert problemen, onvoorziene omstandigheden en stagnaties, vindt (technische) oplossingen, rapporteert hierover en lost deze op.
- Instrueert gebruikers in het gebruik van de systemen/ applicaties.
- Handelt mondeling of schriftelijk meldingen en gebruikersvragen af van belanghebbenden.
- Bewaakt de afhandeltermijnen van meldingen en onderneemt tijdig actie bij dreigende overschrijding daarvan.
- Registreert incidenten, verzoeken en vragen en bepaalt binnen kaders prioriteiten.
- Lost complexe incidenten, verzoeken en vragen op en raadpleegt hiertoe eventueel handboeken, gebruiksaanwijzingen en/ of documentatie.
- Stelt gebruikershandleidingen op en verzorgt voorlichting en training.
- Inventariseert en analyseert wensen van gebruikers, adviseert daarover en specificeert systeemeisen.

**Resultaat:** *Meldingen en gesignaleerde problemen in behandeling genomen zodanig dat deze tijdig en correct zijn behandeld en indien mogelijk zijn voorkomen. Gebruikers ondersteund zodanig dat gebruikers tijdig en optimaal gebruik kunnen maken van relevante*

applicaties.

#### 5. Werkprocessen verbeteren

- Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden en vertaalt deze naar voorstellen voor verbetering.
- Evalueert dienstverlening en vertaalt deze in adviezen aan de leidinggevende.
- Levert een bijdrage aan de implementatie van verbeteringen na goedkeuring van de leidinggevende.

**Resultaat:** *Werkprocessen verbeterd zodanig dat werkzaamheden efficiënter, effectiever en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.*

#### 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het verstrekken en beoordelen van informatie, bij het beheren van de infrastructuur, bij het ontwerpen van procedures, bij het adviseren, bij het voorbereiden en uitvoeren van werken, bij het houden van toezicht, bij het signaleren van knelpunten en problemen en het afhandelen van klachten en bij het ondersteunen van gebruikers.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de uitgevoerde voorbereidende en uitvoerende werkzaamheden, over de kwaliteit en de voortgang van het beheer van de infrastructuur, het toezicht, de uitgebrachte adviezen, de wijze van afhandeling van klachten en problemen, de ondersteuning van gebruikers en de bijdrage aan verbetering van de werkprocessen.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van (technische) methoden en werkwijzen.
- Algemeen theoretische en praktische kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van en vaardigheid in het beheren van de technische en functionele infrastructuur.
- Kennis van planningsmethodieken, bewakings-, beheer- en onderhoudstechnieken.
- Inzicht in relevante wet- en regelgeving en in financiële, organisatorische en technische aspecten van het werk.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.
- Inzicht in de gebruikerswensen.
- Inzicht in ontwikkelingen in het aandachtsgebied.
- Vaardigheid in het opstellen van plannen.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in het leiden van deelprojecten.
- Vaardigheid in het overdragen van kennis en het instrueren van gebruikers.
- Vaardigheid in het signaleren en oplossen van afwijkingen en knelpunten.
- Vaardigheid in het ontwerpen en onderhouden van beveiligingsprocedures.

#### 6) CONTACTEN

- Met leidinggevend en collega's bij de uitvoering van de werkzaamheden om af te stemmen.
- Met gebruikers over gebruikerswensen, klachten en vragen om informatie uit te wisselen en afspraken te maken.
- Met het management over ontwikkelingen in het aandachtsgebied om te adviseren en om informatie uit te wisselen.
- Met derden over de werkzaamheden om informatie uit te wisselen, afspraken te maken en af te stemmen.
- Met in- en externen over projecten om informatie uit te wisselen en af te stemmen.
- Met instanties om afstemming te verkrijgen bij de voorbereiding en uitvoering van de werkzaamheden.
- Met burgers en bedrijven over (geplande) werken en om informatie te geven en meldingen af te handelen.
- Met leveranciers over zich voordoende uitvoeringsproblemen/ -vragen om oplossingen af te stemmen of afwijkingen te laten oplossen en informatie uit te wisselen.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Werkzaamheden ten behoeve van de voorbereiding en uitvoering verricht en technische infrastructuur beheerd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li><li>• Bruikbare aangeboden informatie.</li><li>• Technische infrastructuur voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.</li><li>• Updates tijdig en conform richtlijnen doorgevoerd.</li><li>• Managementrapportages volledig, juist en tijdig opgesteld.</li></ul>
Toezicht op werken gehouden.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werken gecontroleerd conform richtlijnen en procedures.</li><li>• Beoordeling secuur en conform richtlijnen en procedures plaatsgevonden.</li><li>• Problemen tijdig gesignaleerd.</li><li>• Passende maatregelen genomen.</li></ul>



Advies gegeven.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vragen tijdig en volledig beantwoord.</li> <li>• Belanghebbenden beschikken tijdig over correcte en bruikbare informatie en advies.</li> <li>• Volledige en relevante adviezen.</li> </ul>
Meldingen en problemen en behandeld en afgehandeld en gebruikers ondersteund.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemen tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Correcte en tijdige afhandeling van klachten problemen en gebruikersvragen.</li> <li>• Gewerkt conform afhandelprotocollen.</li> <li>• Herstelde relatie en tevreden klanten.</li> <li>• Relevante complexe kennis van het systeem tijdig en volledig overdragen aan gebruikers.</li> <li>• Correcte en tijdige registratie en afhandeling van complexe incidenten, verzoeken en vragen.</li> <li>• Tevredenheid van gebruikers ten aanzien van de dienstverlening.</li> <li>• Werkzaamheden verricht conform afgesproken werkwijzen en procedures.</li> <li>• Correcte en actuele handleidingen.</li> </ul>
Werkprocessen verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar bruikbare mogelijkheden.</li> <li>• Tijdig ondersteuning geboden bij de implementatie van verbeteringen.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>

### GENERIEKE COMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Plannen en Organiseren	Niveau 2: Plant en organiseert zelfstandig en op eigen initiatief het eigen werk op effectieve wijze, mede in afstemming met anderen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt voor het eigen werk prioriteiten en handelt daarnaar.</li> <li>• Geeft in een planning aan wanneer medewerkers/ collega's iets moeten opleveren en aan welke voorwaarden deze moeten voldoen.</li> <li>• Stemt door hem/haar aangebrachte wijzigingen in een planning af met alle relevante partijen.</li> <li>• Houdt bij het opstellen van een planning rekening met factoren die deze planning negatief zouden kunnen beïnvloeden.</li> <li>• Ontwikkelt vooraf oplossingen om mogelijke belemmeringen ten aanzien van het bereiken van</li> </ul>

		een doel, weg te nemen.
5. Oordeelsvorming	Niveau 2: Weegt op eigen initiatief aspecten van een kwestie af op relevantie en haalbaarheid.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Maakt in zijn/haar beeldvorming een onderscheid tussen relevante en niet relevante aspecten van een kwestie.</li> <li>· Toetst verschillende oplossingsmogelijkheden op haalbaarheid.</li> <li>· Gaat de consequenties van mogelijke beslissingen na.</li> <li>· Onderbouwt zijn/haar oordeel met feitelijke gegevens.</li> <li>· Baseert conclusies op zijn/haar kennis van producten/ diensten.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Medewerker Techniek en Ontwikkeling E

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

Zie functiebeschrijving Medewerker Techniek en Ontwikkeling A.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het leveren van een technisch inhoudelijke inbreng ten behoeve van de voorbereiding en uitvoering van technische (ontwikkel) werkzaamheden, het testen en implementeren van applicaties en het houden van toezicht op werken.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Werkzaamheden ten behoeve van voorbereiding en uitvoering verrichten en applicaties en systemen testen en beheren

- Vertaalt vastgesteld beleid naar regelingen, procedures, plannen en/ of voorstellen ten behoeve van beheer en onderhoud.
- Verzamelt, registreert en levert gegevens aan, controleert op volledigheid, toetst op rechtmatigheid en vertaalt dit in (beleids) voorstellen.
- Toetst meerjarenplannen en programmering.
- Stelt offertes, contracten en bestekken op en/ of verbetert deze.
- Stelt (jaar)werk-/ onderhoudsplannen, technische randvoorwaarden en programma's van eisen op.
- Beheert de technische infrastructuur, voert service-support uit, verricht projectwerkzaamheden en activiteiten in componentteams.
- Adviseert over vernieuwing en verbetering van de technische infrastructuur.
- Vraagt offertes op, beoordeelt deze en selecteert leveranciers.
- Signaleert knelpunten en afwijkingen en lost deze op.
- Draagt zorg voor het periodiek doorvoeren van wijzigingen ten gevolge van updates.
- Stelt het functioneel ontwerp op en onderhoudt dit.
- Draagt zorg voor het licentie- en versiebeheer.
- Treedt op als aanspreekpunt voor leveranciers.
- Leidt, vanuit de specialisatie, projecten binnen het aandachtsgebied.

**Resultaat:** *Werkzaamheden ten behoeve van voorbereiding en uitvoering verricht zodanig dat gegevens tijdig en correct zijn verzameld, verwerkt en beoordeeld en toegankelijk zijn voor belanghebbenden.*

### 2. Toezicht houden op werken

- Houdt toezicht en controleert of voldaan wordt aan de verplichtingen van opdrachten en of met derden en belanghebbenden gemaakte afspraken worden nagekomen, onderhandelt binnen kaders over meer- en minderwerk.
- Controleert de kwaliteit van uitgevoerde werkzaamheden en treft zo nodig maatregelen.
- Verzorgt de benodigde administratie, verrekening en stelt rapportages op.

**Resultaat:** *Toezicht gehouden op werken zodanig dat problemen tijdig zijn gesignaleerd en passende maatregelen conform procedures en richtlijnen zijn genomen.*

### 3. Advies geven en expertisegebied beheren

- Signaleert en analyseert ontwikkelingen op het aandachtsgebied en adviseert over consequenties en oplossingsrichtingen.
- Voert onderzoeken uit binnen het aandachtsgebied, analyseert de resultaten en geeft adviezen over de toepassing van uitkomsten.
- Voert overleg met afdelingen met betrekking tot het aandachtsgebied en adviseert leidinggevenden gevraagd en ongevraagd over aangelegenheden binnen het aandachtsgebied.
- Adviseert ten aanzien van gebruik van informatie, besluiten en details op het aandachtsgebied.
- Adviseert over toepassing van wet- en regelgeving binnen het aandachtsgebied.
- Is aanspreekpunt, verstrekt advies, kennis en antwoorden op reguliere vragen van medewerkers, met betrekking tot het aandachtsgebied.
- Draagt zorg voor de inhoudelijke coaching en begeleiding van collega's.
- Stelt periodiek managementrapportages op en adviseert het management hierover.
- Schrijft (beleids)voorstellen en (-)adviezen.

**Resultaat:** *Advies gegeven en informatie verstrekt zodanig dat leidinggevenden en medewerkers juist geïnformeerd en geadviseerd zijn en vragen adequaat zijn afgehandeld.*

### 4. Meldingen en problemen be- en afhandelen en gebruikers ondersteunen

- Signaleert problemen, onvoorziene omstandigheden en stagnaties, vindt (technische) oplossingen en rapporteert hierover.
- Handelt mondeling of schriftelijk complexe meldingen en gebruikersvragen af van belanghebbenden.
- Adviseert over de afhandeling van meldingen van derden en vertegenwoordigt de gemeente in rechte.
- Instrueert gebruikers in het gebruik van de systemen/ applicaties.
- Registreert incidenten, verzoeken en vragen en bepaalt binnen kaders prioriteiten.
- Lost incidenten, verzoeken en vragen op en raadpleegt hiertoe eventueel handboeken, gebruiksaanwijzingen en/ of documentatie.

- Stelt gebruikershandleidingen op en verzorgt voorlichting en training.
- Inventariseert en analyseert wensen van gebruikers, adviseert daarover en specificeert systeemeisen.

**Resultaat:** Meldingen en gesignaleerde problemen in behandeling genomen zodanig dat deze tijdig en correct zijn behandeld en indien mogelijk zijn voorkomen. Gebruikers ondersteund zodanig dat gebruikers tijdig en optimaal gebruik kunnen maken van relevante applicaties.

#### 5. Werkprocessen verbeteren

- Signaleert knelpunten in de uitvoering van de werkzaamheden en adviseert over consequenties en oplossingsrichtingen.
- Evalueert dienstverlening en vertaalt deze in adviezen en (beleids)voorstellen.
- Implementeert verbeteringen.

**Resultaat:** Werkprocessen verbeterd zodanig dat werkzaamheden efficiënter, effectiever en met een zo hoog mogelijke kwaliteit kunnen worden uitgevoerd.

#### 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het opstellen en beoordelen van gegevens en informatie, bij het selecteren van leveranciers, bij het beheren van de infrastructuur, bij het opstellen van het functioneel ontwerp, bij het adviseren en bij het signaleren van knelpunten en problemen, bij het afhandelen van klachten en het ondersteunen van gebruikers.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van de leveranciersselectie, over de kwaliteit van de functionele ontwerpen, over de kwaliteit van de advisering en het expertisebeheer, de opgestelde stukken, uitgevoerde werkzaamheden, over de wijze van ondersteuning van gebruikers, de kwaliteit van de (beleids)adviezen en over de kwaliteit van de projecten.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van (technische) methoden en werkwijzen.
- Gespecialiseerde kennis van het aandachtsgebied.
- Kennis van en inzicht in de verschillende beleidsterreinen en werkprocessen van de organisatie.
- Kennis van planningsmethodieken, bewakings-, beheer- en onderhoudstechnieken.
- Kennis van databases en functionele structuren.
- Inzicht in relevante wet- en regelgeving en in financiële, organisatorische en technische aspecten van het werk.
- Inzicht in organisatorische en functionele verhoudingen.
- Inzicht in de gebruikerswensen.
- Inzicht in ontwikkelingen in het aandachtsgebied.
- Vaardigheid in het opstellen van plannen.
- Vaardigheid in het adviseren.
- Vaardigheid in het overdragen van kennis en het instrueren van gebruikers.
- Vaardigheid in het opstellen van het functioneel ontwerp.
- Vaardigheid in het leiden van projecten.

#### 6) CONTACTEN

- Met leidinggevenden en collega's over de voorbereiding en uitvoering van de werkzaamheden om (beleids)voorstellen te doen en te adviseren.
- Met gebruikers over gebruikerswensen, meldingen en vragen om informatie uit te wisselen en afspraken te maken.
- Met het management over ontwikkelingen in het aandachtsgebied om te adviseren en om informatie uit te wisselen.
- Met derden over de werkzaamheden om informatie uit te wisselen en afspraken te maken.
- Met instanties om afstemming te verkrijgen bij de voorbereiding en uitvoering van de werkzaamheden.
- Met burgers en bedrijven over (geplande) werken om informatie te geven en meldingen af te handelen.
- Met in- en externen over projecten om informatie uit te wisselen en af te stemmen.
- Met leveranciers over offertes, incidenten en knelpunten om af te stemmen en afspraken te maken over de implementatie.
- Met leveranciers over zich voordoende uitvoeringsproblemen/ -vragen om oplossingen af te stemmen of afwijkingen te laten oplossen en informatie uit te wisselen.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN (aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)
Werkzaamheden ten behoeve van de voorbereiding en uitvoering verricht en applicaties en systemen getest en beheerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuele, complete en correcte informatie tijdig beschikbaar gesteld aan belanghebbenden.</li> <li>• Bruikbare aangeboden informatie.</li> <li>• Offertes beoordeeld teneinde een optimale prijs-kwaliteitverhouding te verkrijgen.</li> <li>• Applicaties tijdig en volledig getest conform de gestelde</li> </ul>

	<p>kwaliteitseisen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manager tijdig en volledig geïnformeerd over de functionele capaciteiten van applicaties.</li> <li>• Technische infrastructuur voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.</li> <li>• Updates tijdig en conform richtlijnen doorgevoerd.</li> <li>• Afwijkingen tijdig gesignaleerd en gerapporteerd.</li> <li>• Licenties en versies tijdig vernieuwd of opgezegd.</li> <li>• Bereikbaar voor leveranciers.</li> <li>• Bruikbare bijdrage in projecten.</li> <li>• Projecten conform tijds-, kwaliteits- en budgetcriteria opgeleverd.</li> </ul>
Toezicht op werken gehouden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werken gecontroleerd conform richtlijnen en procedures.</li> <li>• Beoordeling secuur en conform richtlijnen en procedures plaatsgevonden.</li> <li>• Problemen tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Passende maatregelen genomen.</li> </ul>
Advies gegeven en expertisegebied beheerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vragen tijdig en volledig beantwoord.</li> <li>• Belanghebbenden beschikken tijdig over correcte en bruikbare informatie en advies.</li> <li>• Ontwikkelingen tijdig gesignaleerd en vertaald naar bruikbare adviezen voor de organisatie.</li> <li>• Collega's correct gecoacht en begeleid.</li> <li>• Bereikbaar voor collega's.</li> <li>• Managementrapportages volledig, juist en tijdig opgesteld</li> <li>• Volledige en bruikbare adviezen.</li> </ul>
Meldingen en problemen behandeld en afgehandeld en gebruikers ondersteund.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemen tijdig gesignaleerd.</li> <li>• Correcte en tijdige afhandeling van meldingen en problemen.</li> <li>• Gewerkt conform afhandelprotocollen.</li> <li>• Herstelde relatie en tevreden klanten.</li> <li>• Relevante complexe kennis van het systeem tijdig en volledig overdragen aan gebruikers.</li> <li>• Correcte en tijdige registratie en afhandeling van complexe incidenten, verzoeken en vragen.</li> <li>• Tevredenheid van gebruikers ten aanzien van de dienstverlening.</li> <li>• Werkzaamheden verricht conform afgesproken werkwijzen en procedures.</li> <li>• Correcte en actuele handleidingen.</li> </ul>
Werkprocessen verbeterd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Knelpunten tijdig gesignaleerd en correct vertaald naar bruikbare mogelijkheden.</li> <li>• Aantoonbaar bruikbare input voor het beleid tijdig geleverd.</li> <li>• Verbeteringen tijdig geïmplementeerd.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> </ul>

	voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Plannen en Organiseren	Niveau 2: Plant en organiseert zelfstandig en op eigen initiatief het eigen werk op effectieve wijze, mede in afstemming met anderen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt voor het eigen werk prioriteiten en handelt daarnaar.</li> <li>• Geeft in een planning aan wanneer medewerkers/ collega's iets moeten opleveren en aan welke voorwaarden deze moeten voldoen.</li> <li>• Stemt door hem/haar aangebrachte wijzigingen in een planning af met alle relevante partijen.</li> <li>• Houdt bij het opstellen van een planning rekening met factoren die deze planning negatief zouden kunnen beïnvloeden.</li> <li>• Ontwikkelt vooraf oplossingen om mogelijke belemmeringen ten aanzien van het bereiken van een doel, weg te nemen.</li> </ul>
5. Oordeelsvorming	Niveau 3: Stimuleert bij anderen in de directe werkomgeving een goede afweging van aspecten. Vertoont voorbeeldgedrag door op basis van criteria, feiten en eerdere ervaringen conclusies te trekken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's om een onderscheid te maken tussen relevante en niet relevante aspecten van een kwestie.</li> <li>• Geeft medewerkers/ collega's feedback over de geldigheid van de argumenten die ten grondslag liggen aan hun conclusies.</li> <li>• Kiest een oplossing die haalbaar is.</li> <li>• Benoemt consequenties van verschillende mogelijke acties alvorens een beslissing te nemen.</li> <li>• Licht aan medewerkers/ collega's toe welke feiten ten grondslag liggen aan zijn/haar oordeel.</li> </ul>

# **FUNCTIEFAMILIE SPECIFIEKE FUNCTIES**

## **3.15 FUNCTIEREKS SPECIFIEK**



# Functiebeschrijving Concerncontroller

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functiefamilie:** Specifieke functie

**Functiereeks:** Specifieke functie

**Kenmerken:**

Functie	Werkzaamheden (essentie)
Concerncontroller	Het, gevraagd en ongevraagd, toetsen en beoordelen van de sturing en beheersing van de organisatie op concernniveau en de beschikbaarheid, opzet en werking van concernkaders, concernwerkprocessen en het concerninstrumentarium en het adviseren van de directieraad hieromtrent.

Bovenstaande tabel toont de kern van de betreffende niveaus binnen de functiereeks. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het, gevraagd en ongevraagd, toetsen en beoordelen van de sturing en beheersing van de organisatie op concernniveau en de beschikbaarheid, opzet en werking van concernkaders, concernwerkprocessen en het concerninstrumentarium en het adviseren van de directieraad hieromtrent.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Ondersteunen en advisering directieraad, gemeentesecretaris/algemeen directeur inzake beleidsontwikkeling / planning en control

- Ontwikkelt en implementeert een effectief control-instrumentarium en geeft vorm aan een onafhankelijke concernbrede controlfunctie.
- Onderzoekt de opzet en werking van de binnen de organisatie getroffen beheersmaatregelen.
- Beoordeelt de beleidsvoornemens van de organisatie op financieel-economische en budgettaire gevolgen en op inpasbaarheid binnen de begroting, geeft daarbij alternatieven, bespreekt deze met het management en de budgethouders en doet - gevraagd en ongevraagd – aanbevelingen.
- Ontwikkelt integraal beleid op primair concernniveau dat van belang is voor de strategie van de totale organisatie en levert daarmee een bijdrage aan de ontwikkeling van het strategisch concernbeleid van de gemeente.
- Volgt de strategische ontwikkeling van de organisatie en de voorbereiding van de besluitvorming daaromtrent door de directieraad.
- Volgt macro-economische ontwikkelingen en doet voorstellen over de wijze waarop hierop door de organisatie en vanuit het concernbeleid moet worden ingespeeld.
- Speelt bij verschil van inzicht met de directieraad rechtstreeks via het bestuur in op politiek/bestuurlijke zaken met grote importantie vanuit de controloptiek.
- Onderhandelt met het management over het financieel-economisch beleid en over de begroting en meerjarenramingen van de organisatie.
- Volgt bij de concerncontrolwerkzaamheden de richtlijnen die daarvoor zijn neergelegd en de verordening met betrekking tot de organisatie van de administratie en beheer van vermogenswaarden.

**Resultaat:** Directieraad en gemeentesecretaris/algemeen directeur inzake beleidsontwikkeling / planning en control ondersteund en geadviseerd zodanig dat men over de juiste informatie beschikt teneinde een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering te realiseren en tijdig de juiste informatie beschikbaar is om, indien nodig, bij te sturen.

### 2. Advisering gemeentelijke bedrijfsvoering

- Adviseert directie, management en bestuur over alle zaken van de gemeentelijke bedrijfsvoering.
- Toetst voorstellen en adviezen aan het college van B&W en directieraad.
- Schept voorwaarden waarbinnen de managers verantwoordelijk kunnen zijn voor hun eigen bedrijfsvoering.
- Is (mede) gesprekspartner van de externe accountant.
- Heeft tevens zitting in de auditcommissie van de Raad.

**Resultaat:** Geadviseerd omtrent de gemeentelijke bedrijfsvoering zodanig dat directie, management en bestuur tijdig over de juiste informatie beschikken.

### 3. Management- en bestuursrapportages toetsen

- Toetst management- en bestuursrapportages op juistheid en volledigheid en rapporteert daarover in eerste instantie aan de samensteller.
- Kan de samensteller verzoeken conclusies en aanbevelingen vanuit de rapportage op te nemen in de management- c.q. bestuursrapportage.

**Resultaat:** Management- en bestuursrapportages tijdig en correct getoetst. Samensteller tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie.

#### 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het uitoefenen van de functie van concerncontroller, bij het leveren van bijdragen aan de ontwikkeling van het strategische concernbeleid en concernkaders.
- Strategische uitgangspunten, bedrijfsplan en resultaatafspraken vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de gemeentesecretaris/algemeen directeur over de wijze van uitoefening van de functie van concerncontroller en het van daaruit bijdragen aan de realisatie van de concernstrategie.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Kennis van managementmethodieken.
- Brede kennis van en inzicht in de beleids- en beheervelden en producten van de gemeente.
- Kennis van financieel economische en administratieve processen.
- Inzicht in de bestuurlijke, functionele en organisatorische verhoudingen en gevoeligheden binnen en buiten de gemeente.
- Inzicht in bedrijfsvoeringprocessen en planning en controlcyclus.
- Vaardigheid in het ontwikkelen, uitdragen en verdedigen van concerncontrol binnen de organisatie.

#### 6) CONTACTEN

- Met de directieraad, gemeentesecretaris/algemeen directeur en overige betrokkenen over concernstrategie om in geval van verschil van mening richtinggevend te beïnvloeden, te verdedigen en te komen tot een bestuurlijk en maatschappelijk gewenste uitkomst.
- Met overheidsinstanties, nationale gremia, regionale bestuurders, bedrijfsleven en belangengroeperingen over te ontwikkelen en realiseren beleid op concernniveau, om ideeën op te doen en draagvlak te verkrijgen voorafgaande aan de definitieve besluitvorming.
- Met interne en externe advies- en overlegorganen om kaders en belangen van de gemeente te verdedigen.
- Met het bestuur om te informeren over verschil van inzicht met het directieteam.

#### 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Directieraad en gemeentesecretaris/algemeen directeur over beleidsontwikkeling / planning en control geadviseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies voldoet aan de gewenste kwaliteit.</li> <li>• Effectief controlinstrumentarium.</li> <li>• Onafhankelijkheid.</li> <li>• Ontwikkelingen proactief gesignaleerd en tijdig op ingespeeld.</li> <li>• Betrokkenen beschikken tijdig over de juiste informatie.</li> </ul>
Geadviseerd omtrent gemeentelijke bedrijfsvoering.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies voldoet aan de gewenste kwaliteit.</li> <li>• Directie, management en bestuur beschikken tijdig over de juiste informatie.</li> <li>• Volwaardig gesprekspartner.</li> </ul>
Management- en bestuursrapportages getoetst.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Management- en bestuursrapportages tijdig en correct getoetst.</li> <li>• Samensteller tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie.</li> </ul>

BRED KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om samen te werken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spoort medewerkers/ collega's aan samen te werken, ook met andere disciplines of organisatieonderdelen.</li> <li>• Stimuleert medewerkers/ collega's om periodiek met elkaar informatie/ kennis te delen.</li> <li>• Helpt medewerkers/ collega's bij het behalen van doelstellingen waar hij/zij zelf geen belang bij heeft.</li> <li>• Doet concessies aan de eigen standpunten om als groep een stap verder te kunnen komen.</li> <li>• Initieert samenwerking tussen verschillende groepen om een gezamenlijk resultaat te behalen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 4: Inspireert en faciliteert	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt in de organisatie of het onderdeel uit dat het van belang is om ambitieuze doelen te</li> </ul>

	<p>anderen ook buiten de directe werkomgeving om ambitieuze doelen te stellen en te realiseren. Vertoont voorbeeldgedrag door actief op resultaten van de organisatie of het onderdeel te sturen.</p>	<p>stellen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definieert heldere structuren, taakverdelingen en procedures die effectiviteit en efficiency bevorderen.</li> <li>Maakt helder welke meetbare resultaten hij/zij van de verschillende organisatieonderdelen verwacht.</li> <li>Initieert veranderingen die een positieve bijdrage leveren aan de organisatieresultaten.</li> <li>Houdt vast aan de vooraf gestelde doelen van eigen organisatie(onderdeel). Stelt het beleid bij of grijpt anderszins in om deze doelen alsnog te kunnen bereiken.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	<p>Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Draagt in eigen organisatie(onderdeel) uit dat hij/zij een goede dienstverlening aan klanten van belang vindt.</li> <li>Stuurt aan op onderzoek naar klantwensen en -behoeften.</li> <li>Onderhoudt een duurzaam en/of regelmatig contact met (potentiële) klanten die voor de organisatie of het onderdeel belangrijk zijn.</li> <li>Coördineert meerdere organisatieonderdelen om een klant van dienst te kunnen zijn.</li> <li>Zet in eigen organisatie(onderdeel) gerichte acties in om klanttevredenheid te verhogen.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Oordeelsvorming	<p>Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om te komen tot een afgewogen oordeel. Vertoont voorbeeldgedrag door scenario's en interne verhoudingen in zijn/haar belangenafweging mee te nemen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stuurt erop aan dat medewerkers de lange termijn voor- en nadelen van hun oordelen benoemen.</li> <li>Stuurt erop aan dat gebruik wordt gemaakt van ervaringen die opgedaan zijn in eerdere activiteiten/ projecten.</li> <li>Licht toe welke consequenties zijn/haar beslissingen hebben voor eigen organisatie (onderdeel).</li> <li>Onderbouwt zijn/haar mening met verschillende (toekomst)scenario's.</li> <li>Neemt verhoudingen binnen eigen organisatie (onderdeel) mee in zijn/haar belangenafweging.</li> </ul>
5. Overtuigingskracht	<p>Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om beter te argumenteren. Vertoont voorbeeldgedrag door zich te verdiepen in groepen binnen en buiten de organisatie om aansprekende argumenten te verkrijgen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schept randvoorwaarden zodat medewerkers zich verder ontwikkelen in helder en logisch argumenteren.</li> <li>Houdt rekening met mogelijke weerstanden die leven in de organisatie of het onderdeel en sluit zijn/haar argumentatie hierop aan.</li> <li>Integreert in zijn/haar argumentatie de belangen van allen die bij eigen organisatie(onderdeel) betrokken zijn (klanten, medewerkers, leden et cetera).</li> <li>Stimuleert de organisatie van sessies waarin medewerkers, afkomstig uit verschillende organisatieonderdelen, met elkaar kunnen discussiëren.</li> <li>Maakt weerstanden bespreekbaar die in eigen organisatie(onderdeel) leven en buigt deze om.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Griffier

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functiefamilie:** Specifieke functie

**Functiereeks:** Specifieke functie

**Kenmerken:**

Functie	Werkzaamheden (essentie)
Griffier	Het ondersteunen van de raad bij het vervullen van de aan de raad toegekende verantwoordelijkheden, als toetsing, kaderstelling en volksvertegenwoordiging en zorgdragen dat de raad zijn verantwoordelijkheid optimaal waar kan maken. Het innemen van een spilfunctie in het lokale bestuur

Bovenstaande tabel toont de kern van de betreffende niveaus binnen de functiereeks. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het ondersteunen van de raad bij het vervullen van de aan de raad toegekende verantwoordelijkheden, als toetsing, kaderstelling en volksvertegenwoordiging en zorgdragen dat de raad zijn verantwoordelijkheid optimaal waar kan maken. Het innemen van een spilfunctie in het lokale bestuur.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Raad adviseren en ondersteunen

- Treedt op als eerste aanspreekpunt en eerste adviseur van de gemeenteraad, de raadsvoorzitter, het presidium, de raadscommissies, de raadsfracties en de raadsleden zowel gevraagd als ongevraagd.
- Vertaalt wettelijke voorschriften over de formele taken van de raad naar werkbare processen en activiteiten.
- Stimuleert de professionalisering van raad en (zonder onderscheid en neutraal) raadsfracties inzake de effectiviteit van de bijdrage aan het besluitvormingsproces. Ondersteunt en faciliteert raad en raadsfracties bij hun professionalisering.
- Bereidt raadsvergaderingen voor, ondersteunt en neemt deel aan raadsvergaderingen, draagt zorg voor raadsagenda's /-notulen en dergelijke. Bewaakt het nakomen van toezeggingen aan de raad en raadscommissie en bewaakt de afdoening van moties, amendementen, initiatiefvoorstellen, voorstellen en vragen van de raad.
- Ondertekent (mede) raadsbesluiten en van de gemeenteraad uitgaande stukken.
- Adviseert over en ondersteunt de gemeenteraad bij bijzondere onderzoeken en activiteiten zoals hoorzittingen, enquêterecht, rekenkameronderzoek.
- Adviseert de raad op het gebied van strategische positionering (binnen de gemeentelijke organisatie en naar de burgers), organisatie en werkwijze, de consequenties van de kaderstellende en toetsende taken van de raad voor haar positionering.
- Adviseert in processen van richtinggevende formulering (kaderstelling) van strategische beleidsconcepten door de gemeenteraad.
- Adviseert de raad over (nieuwe) vormen van open dialoog tussen burgers en de plaatselijke politiek (communicatiebeleid, vormen van burgerparticipatie).
- Is belast met de organisatie en uitvoering van secretariële, administratieve en logistieke ondersteuning van de raad, commissies en politieke markt.

**Resultaat:** Raad geadviseerd en ondersteund zodanig dat de raad zijn verantwoordelijkheid optimaal waar kan maken en op een professionele manier zijn rol speelt in het politieke besluitvormingsproces.

### 2. Inzake bestuurlijke vernieuwing adviseren

- Adviseert inzake de rol, de functie en positie van de gemeenteraad en de raadscommissie als onderdeel van het gemeentebestuur in het lokale politiek-bestuurlijke besluitvormingsproces.
- Doet voorstellen aan het presidium en de raad voor het verder ontwikkelen van de duale bestuurspraktijk, zowel qua structuur als cultuur en stemt deze voorstellen af met de leden van het college en de ambtelijke organisatie.
- Initieert verbetertrajecten inzake bestuurlijke vernieuwing.
- Levert een bijdrage aan de strategische ontwikkeling van de gemeente.
- Neemt deel aan strategisch bestuurlijk-ambtelijke projecten.

**Resultaat:** Inzake bestuurlijke vernieuwing geadviseerd zodanig dat een aantoonbare bijdrage is geleverd.

### 3. Politiek-bestuurlijk-ambtelijke verhoudingen bevorderen

- Bevordert de besluitvorming door de gemeenteraad door het ontwerpen, bewerkstelligen en stroomlijnen van werkwijzen en procedures.
- Draagt zorg voor een goede kanalisering en stroomlijning van de informatievoorziening van en naar de gemeenteraad door actief toe te zien op de kwaliteit en compleetheid van aangeleverde informatie in het licht van gemaakte (werk)afspraken en

toezeggingen.

- Bewaakt mede de scheiding van rollen en verantwoordelijkheden van alle betrokken spelers bij het politieke besluitvormingsproces. Spreekt betrokkenen hierop aan en draagt bij aan een uitgebalanceerde positiebepaling van de raad.
- Initieert met collegeleden en gemeentesecretaris het strategische, procedurele en inhoudelijke vraagstukken de raad betreffende.
- Neemt in, beoordeelt en ziet toe op verzoeken om ambtelijke bijstand en het maken van afspraken daarover met de gemeentesecretaris en directeuren.
- Bewaakt de budgetten van de raad, signaleert budgetoverschrijdingen en adviseert over de wijze van omgaan hiermee en draagt zorg voor het opstellen van rapportages.
- Draagt zorg voor een optimale afstemming tussen gemeenteraad enerzijds en de ambtelijke organisatie anderzijds.
- Voert evaluaties uit en adviseert over consequenties, aanpassingen en alternatieven.

**Resultaat:** *Politiek-bestuurlijk-ambtelijke verhoudingen op een efficiënte en effectieve wijze bevordert zodanig dat de informatievoorziening op de juiste wijze is gekanaliseerd en gestroomlijnd, de scheiding van rollen en verantwoordelijkheden van alle betrokken spelers op een correcte wijze is bewaakt, budgetoverschrijdingen tijdig zijn gesignaleerd et cetera.*

#### 4. Externe profilering gemeentelijke organisatie verzorgen

- Fungeert als eerste aanspreekpunt bij vragen en verzoeken van derden over raadsaangelegenheden.
- Draagt zorg voor een herkenbare positie van de raad en de raadsgriffie voor ondermeer burgers, instellingen en de gemeentelijke organisatie.
- Geeft vorm aan beleid en uitvoering met betrekking tot de communicatie door en over de raad, zowel binnen de gemeentelijke organisatie als naar burgers en derden.
- Draagt zorg voor organisatie en facilitering van raadsbrede activiteiten richting bevolking, waaronder wijkbezoeken, inspraakavonden en dergelijke.
- Onderhoudt actief contacten en newerken met andere griffiers,
- Onderhoudt contacten met vertegenwoordigers van de lokale samenleving, bedrijven, instellingen, media en burgers.

**Resultaat:** *Gemeentelijke organisatie extern geprofileerd zodanig dat de juiste informatie tijdig aan in- en extern betrokken doelgroepen is verstrekt en de raad en raadsgriffie op de gewenste wijze is gepositioneerd.*

#### 5. Leidinggeven aan de griffie

- Coördineert de inzet van medewerkers en middelen en stuurt de werkzaamheden aan in het kader van de ondersteuning van de gemeenteraad en van individuele raadsleden.
- Coacht medewerkers, voert rechtspositionele gesprekken met medewerkers en adviseert over te nemen besluiten.
- Draagt zorg voor de selectie van nieuwe medewerkers, voert functionerings- en beoordelingsgesprekken en stelt samen met de medewerkers een persoonlijk ontwikkelingsplan op.
- Begeleidt en verzorgt de implementatie van veranderingen en vernieuwingen.
- Bevordert de samenwerking tussen de medewerkers zowel binnen de griffie als tussen de griffie en de ambtelijke organisatie en met andere samenwerkingsverbanden.
- Stelt plannings, ramingen, rapportages, ken- en stuurgetallen betreffende de griffie en de gemeenteraad.

**Resultaat:** *Leiding gegeven aan de griffie zodanig dat gesprekken tijdig zijn gevoerd en medewerkers zijn gecoacht en begeleid.*

#### 4) SPEELRUIMTE

- De griffier neemt beslissingen over de wijze, mate, momenten van ondersteuning van de (leden van de) gemeenteraad; over de inhoud en procesgang van de advisering aan de gemeenteraad, de raadsvoorzitter, het presidium, de raadscommissies en de raadsleden; over de wijze en inhoud van de informatievoorziening van en naar de gemeenteraad; bij het leidinggeven aan de griffie en de aansturing van de medewerkers en bij het doen van voorstellen over verdere vormgeving van de politiek-bestuurlijke-ambtelijke verhoudingen werkwijzen en procedures, bij het leveren van een bijdrage aan de strategische ontwikkeling van de gemeente, bij het vertegenwoordigen van de gemeenteraad binnen en buiten de gemeentelijke organisatie.
- (Strategisch) bestuurlijke uitgangspunten, algemene afspraken met presidium/raad over de rol van de griffie, wettelijke kaders en door de raad vastgestelde of van toepassing verklaarde regels zijn van belang voor de uitvoering van de werkzaamheden.
- De griffier is eindverantwoording schuldig aan de (voorzitter) van het presidium over de doeltreffendheid en effectiviteit van de aan de gemeenteraad geleverde advisering en ondersteuning en over het leidinggeven.

#### 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN

- Gespecialiseerde theoretische kennis van staat- en bestuursrecht.
- Brede kennis van gemeentelijke wet- en regelgeving.
- Kennis van de door het bestuur geformuleerde strategische uitgangspunten en doelstellingen.
- Diepgaand inzicht in de politieke en bestuurlijke verhoudingen op gemeentelijk en hoger niveau.
- Inzicht in maatschappelijke ontwikkelingen en de lokale politieke consequenties daarvan.
- Inzicht in beleids- en besluitvormingsprocessen.
- Vaardigheid in het opereren in een politieke context en in het omgaan met belangentegenstellingen.
- Vaardigheid in het ontwikkelen, uitdragen en verdedigen en het beïnvloeden van politieke bestuurders inzake voorgestelde of gekozen strategische oplossingsrichtingen.
- Vaardigheid in het omgaan met soms gevoelige of tegengestelde politieke en maatschappelijke belangen (in- en extern) en in het aansturen van overlegkaders op hoog bestuurlijk niveau.
- Vaardigheid in het opereren in politieke-bestuurlijke-ambtelijke krachtenvelden.

- Leidinggevende vaardigheid.

## 6) CONTACTEN

- Met (leden van) de gemeenteraad om hen te adviseren over de inzet van de verschillende instrumenten, over (strategische) beleidsaangelegenheden, om fundamentele (politieke) beslissingen te realiseren en hen richtinggevend te beïnvloeden bij het formuleren van grensverleggende nieuwe ideeën, alternatieve oplossingsrichtingen e.d., waarbij sprake is van diepgaande politieke belangentegenstellingen.
- Met burgemeester, presidium en raad om draagvlak te verwerven voor voorstellen tot bestuurlijke vernieuwing.
- Met vertegenwoordigers van de ambtelijke organisatie, college en raad om draagvlak te verkrijgen voor het vaststellen van werkwijze en procedures die recht doen aan de tegengestelde belangen van partijen en die bijdragen aan goede politiek-bestuurlijke-ambtelijke verhoudingen.
- Met vertegenwoordigers van de lokale samenleving, bedrijven, instellingen, media en burgers om hen te informeren over lokale raadsaangelegenheden.
- Met andere griffiers over invulling van de griffiersfunctie om te komen tot verbetering en professionalisering van de raadsondersteuning.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Raad geadviseerd en ondersteund.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies en ondersteuning voldoet aan de gewenste kwaliteit.</li> <li>• Ondersteuning tijdig en conform afspraak uitgevoerd.</li> <li>• Aantoonbare bijdrage geleverd.</li> <li>• Betrokkenen zijn tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie.</li> </ul>
Inzake bestuurlijke vernieuwing geadviseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies voldoet aan de gewenste kwaliteit.</li> <li>• Betrokkenen zijn tijdig op de hoogte gesteld van relevante informatie.</li> <li>• Aantoonbare bijdrage geleverd.</li> </ul>
Politiek-bestuurlijk-ambtelijke verhouding bevorderd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatievoorziening op de juiste wijze gekanaliseerd en gestroomlijnd.</li> <li>• Scheiding van rollen en verantwoordelijkheden van alle betrokken spelers op een correcte wijze bewaakt.</li> <li>• Budgetoverschrijdingen tijdig gesignaleerd en benodigde acties tijdig ondernomen.</li> <li>• Zorggedragen voor een optimale afstemming.</li> </ul>
Externe profilering gemeentelijke organisatie verzorgd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In- en extern betrokken doelgroepen beschikken tijdig over de juiste informatie.</li> <li>• Raad en raadsgriffie op de gewenste wijze gepositioneerd.</li> <li>• In- en externe contacten en netwerken actief onderhouden.</li> </ul>
Leiding gegeven aan de griffie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemotiveerde en vakkundige medewerkers.</li> <li>• Werkzaamheden binnen de griffie zo efficiënt en effectief mogelijk uitgevoerd.</li> </ul>

### BREDA KERNCOMPETENTIES

Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om samen te werken, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt in de organisatie of het onderdeel uit dat het van belang is om samen te werken met anderen binnen en buiten de organisatie.</li> <li>• Stuurt aan op acties/ projecten waarbij samengewerkt wordt met andere onderdelen of marktpartijen.</li> <li>• Initieert samenwerkingsverbanden met andere partijen in markt of maatschappij.</li> <li>• Werkt samen met externe partijen om doelen van de organisatie of het onderdeel te realiseren.</li> <li>• Verbindt belangen/ acties/ activiteiten van verschillende partijen met elkaar, met als doel een 'win win'-situatie te creëren.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om ambitieuze doelen te stellen en te realiseren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt in de organisatie of het onderdeel uit dat het van belang is om ambitieuze doelen te stellen.</li> <li>• Definieert heldere structuren, taakverdelingen en procedures die effectiviteit en efficiency bevorderen.</li> </ul>

	Vertoont voorbeeldgedrag door actief op resultaten van de organisatie of het onderdeel te sturen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maakt helder welke meetbare resultaten hij/zij van de verschillende organisatieonderdelen verwacht.</li> <li>Initieert veranderingen die een positieve bijdrage leveren aan de organisatieresultaten.</li> <li>Houdt vast aan de vooraf gestelde doelen van eigen organisatie(onderdeel). Stelt het beleid bij of grijpt anderszins in om deze doelen alsnog te kunnen bereiken.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om de dienstverlening aan klanten te optimaliseren, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Draagt in eigen organisatie(onderdeel) uit dat hij/zij een goede dienstverlening aan klanten van belang vindt.</li> <li>Stuurt aan op onderzoek naar klantwensen en -behoeften.</li> <li>Onderhoudt een duurzaam en/of regelmatig contact met (potentiële) klanten die voor de organisatie of het onderdeel belangrijk zijn.</li> <li>Coördineert meerdere organisatieonderdelen om een klant van dienst te kunnen zijn.</li> <li>Zet in eigen organisatie(onderdeel) gerichte acties in om klanttevredenheid te verhogen.</li> </ul>
<b>GENERIEKE COMPETENTIES</b>		
<i>Competenties</i>	<i>Niveau</i>	<i>Indicatoren</i>
4. Leidinggeven	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving om sturing te geven op een wijze die gericht is op het behalen van maximale resultaten, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stuurt erop dat bijeenkomsten over 'resultaatgericht managen' voor leidinggevenden en medewerkers worden georganiseerd.</li> <li>Stuurt erop dat medewerkers inzicht krijgen in de resultaten die voor hun organisatie(onderdeel) gelden.</li> <li>Spoort anderen aan om maatregelen te nemen wanneer prestaties van organisatie(onderdelen) achterblijven bij de prognose.</li> <li>Geeft aan welke resultaten van organisatie(onderdelen) verwacht worden.</li> <li>Bespreekt periodiek de door organisatie(onderdelen) behaalde resultaten.</li> </ul>
5. Probleemanalyse	Niveau 4: Inspireert en faciliteert anderen ook buiten de directe werkomgeving tot probleemanalyse. Vertoont voorbeeldgedrag door verbanden met situaties in andere organisaties en tussen delen van het probleem te identificeren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stuurt erop aan dat aan een beslissing een vooronderzoek voorafgaat, waarin alle relevante aspecten in beeld worden gebracht.</li> <li>Communiqueert dat hij/zij het van belang vindt om tijd te geven aan medewerkers om problemen/vraagstukken uitgebreid te analyseren.</li> <li>Legt vergelijkingen met situaties buiten eigen organisatie(onderdeel).</li> <li>Legt in zijn/haar analyse verband tussen het probleem en de organisatorische en maatschappelijke context waarbinnen dit zich afspeelt.</li> <li>Identificeert organisatorische en maatschappelijke trends en samenhangen in informatie.</li> </ul>

# Functiebeschrijving Stadsbeiaardier

Status beschrijving Vastgesteld

## 1) VOORBLAD FUNCTIEBESCHRIJVING

**Functiefamilie:** Specifieke functie

**Functiereeks:** Specifieke functie

**Kenmerken:**

Functie	Werkzaamheden (essentie)
Stadsbeiaardier	De Stadsbeiaardier is belast met het bespelen van de beiaard en zelfstandig zorgdragen voor alle werkzaamheden hieromtrent, als het bepalen van de programma's en ontwikkelen en organiseren van activiteiten.

Bovenstaande tabel toont de kern van de betreffende niveaus binnen de functiereeks. Dit betreft geen uitputtend overzicht.

## 2) DOEL VAN DE FUNCTIE

Het bespelen van de beiaard en verrichten van overige gerelateerde werkzaamheden.

## 3) RESULTAATGEBIEDEN

### 1. Beiaard bespelen

- Ontwikkelt het programma, analyseert en arrangeert muziekstukken en studeert de muziek in.
- Verzorgt het versteken van de speeltrommel/ automaat.
- Draagt zorg voor het afkoppelen van de speeltrommel/ automatisch speelwerk en het bijregelen van het carillon.
- Verzorgt het handspel van de beiaard.
- Houdt de BUMA-lijsten bij.

**Resultaat:** *Beiaard automatisch en/ of handmatig bespeeld zodanig dat muziek foutloos is en aansluit op behoeften en actuele ontwikkelingen.*

### 2. Activiteitenprogramma's ontwikkelen en realiseren

- Ontwikkelt nieuwe voorstellen/ activiteitenprogramma's en/ of het muziekaanbod in het kader van educatieve, maatschappelijke en cultuurparticipatieactiviteiten.
- Werkt voorstellen uit in activiteiten/ programmabeschrijvingen.
- Overlegt met opdrachtgevers en instanties over organisatie en uitvoering van activiteiten/ programma's en over begroting, planning en inzet.
- Organiseert, voert uit en neemt deel aan activiteiten/ programma's, zoals voorstellingen en workshops.
- Levert een actieve bijdrage aan samenwerking op educatief gebied met conservatoria, muziekscholen of de amateurmuzieksector.

**Resultaat:** *Activiteiten en programma's georganiseerd en gerealiseerd zodanig dat zij ondersteunend zijn aan de primaire werkzaamheden.*

### 3. Deskundigheid bevorderen

- Vervult een ambassadeurfunctie, door het fungeren als aanspreekpunt na afloop van voorstellingen/ tijdens activiteiten.
- Fungeert als aanspreekpunt voor in- en externen voor adviezen en informatie.
- Houdt het eigen kennis- en vaardigheidsniveau bij.

**Resultaat:** *Deskundigheid bevordert zodanig dat betrokkenen tijdig over de juiste en actuele informatie en adviezen beschikken en begeleiding gegeven is.*

## 4) SPEELRUIMTE

- De functionaris neemt beslissingen bij het analyseren en arrangeren van muziekstukken, bij het ontwikkelen van voorstellen en programma's, bij het verzorgen van hand- en automatisch spel en bij het vervullen van een ambassadeursfunctie.
- Wet- en regelgeving, provinciale en gemeentelijke voorschriften en richtlijnen vormen het kader.
- De functionaris legt verantwoording af aan de hiërarchisch leidinggevende over de kwaliteit van het hand- en automatisch spel en de kwaliteit van advies en programma's.

## 5) KENNIS EN VAARDIGHEDEN



- Specialistische kennis op het aandachtsgebied.
- Inzicht in sociale en financieel-economische aangelegenheden in bredere context dan het eigen aandachtsgebied.
- Communicatieve vaardigheden.
- Vaardigheid in het analyseren en arrangeren van muziekstukken.
- Vaardigheid in het ontwikkelen van programma's.
- Organisatorische vaardigheden voor het organiseren van activiteiten en/ of programma's.

## 6) CONTACTEN

- Met leidinggevenden, collega's en externe betrokkenen over programma's en vernieuwing om tot onderlinge afstemming te komen.
- Met instanties om (gezamenlijke) activiteiten en programma's te organiseren en te realiseren.

## 7) RESULTAAT- EN COMPETENTIEPROFIEL

RESULTATEN (OUTCOME)	RESULTAATINDICATOREN <i>(aan te tonen door medewerker, leidinggevende e/ o derde)</i>
Beiaard bespeeld.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aansluitende en geschikte programma's ontwikkeld.</li> <li>• Speelwerk loopt automatisch en correct.</li> <li>• Handspel is foutloos en gekozen muziek sluit aan op behoeften en actuele ontwikkelingen.</li> <li>• BUMA-lijsten zijn compleet en up-to-date.</li> </ul>
Activiteiten en programma's ontwikkeld en gerealiseerd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorstellen sluiten aan op behoeften.</li> <li>• Voorstellen zijn volledig uitgewerkt.</li> <li>• Tijdig en volledig georganiseerde activiteiten (bijv. tijdige informatie over agenda en locatie, voldoende faciliteiten, tijdig geattendeerd op deadlines).</li> </ul>
Deskundigheid bevordert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensen beschikken tijdig over en juiste advies/ de juiste informatie.</li> <li>• Kennis en vaardigheden zijn actueel.</li> </ul>

BRED A KERNCOMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
1. Samenwerken	Niveau 2: Werkt op eigen initiatief met anderen aan een gezamenlijk resultaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komt met ideeën over de manier waarop een resultaat gezamenlijk verbeterd kan worden.</li> <li>• Wisselt op eigen initiatief informatie, kennis of ideeën uit met medewerkers/ collega's.</li> <li>• Benoemt problemen binnen het team/ de groep en zet zich in om deze samen op te lossen.</li> <li>• Onderneemt acties die de samenwerking bevorderen.</li> <li>• Helpt anderen bij het behalen van hun doelstellingen.</li> </ul>
2. Resultaatgerichtheid	Niveau 2: Stelt zelfstandig en op eigen initiatief ambitieuze doelen en realiseert deze.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt ambitieuze doelen.</li> <li>• Komt tot het resultaat, beter of sneller dan verwacht.</li> <li>• Realiseert doelen.</li> <li>• Grijpt in wanneer resultaten dreigen tegen te vallen.</li> <li>• Doet voorstellen voor methoden die efficiënter of effectiever zijn.</li> </ul>
3. Klantgerichtheid	Niveau 2: Denkt actief mee met de klant en komt op eigen initiatief met passende voorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt vragen over zowel korte- als lange termijnbehoeften van de klant.</li> <li>• Doet de klant voorstellen die aansluiten bij zijn huidige en toekomstige behoeften.</li> <li>• Stelt onverstandige keuzes van de klant ter discussie en doet verbetervoorstellen.</li> <li>• Geeft op heldere wijze aan wat eigen organisatie (onderdeel) wel en niet voor de klant kan betekenen.</li> <li>• Onderzoekt na levering van producten/ diensten de tevredenheid en verdere behoeften van de klant.</li> </ul>
GENERIEKE COMPETENTIES		
Competenties	Niveau	Indicatoren
4. Plannen en	Niveau 2:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stelt voor het eigen werk prioriteiten en handelt</li> </ul>

Organiseren	Plant en organiseert zelfstandig en op eigen initiatief het eigen werk op effectieve wijze, mede in afstemming met anderen.	<p>daarnaar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geeft in een planning aan wanneer medewerkers/ collega's iets moeten opleveren en aan welke voorwaarden deze moeten voldoen.</li> <li>• Stemt door hem/haar aangebrachte wijzigingen in een planning af met alle relevante partijen.</li> <li>• Houdt bij het opstellen van een planning rekening met factoren die deze planning negatief zouden kunnen beïnvloeden.</li> <li>• Ontwikkelt vooraf oplossingen om mogelijke belemmeringen ten aanzien van het bereiken van een doel, weg te nemen.</li> </ul>
4. Kwaliteitsgerichtheid	Niveau 3: Stimuleert anderen in de directe werkomgeving om kwalitatief hoogwaardige producten en/of diensten te leveren en de kwaliteit hiervan te verhogen, mede door het vertonen van voorbeeldgedrag.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moedigt medewerkers/ collega's aan om voorstellen te doen met betrekking tot kwaliteitsverhoging.</li> <li>• Stelt de geleverde kwaliteit van producten en/of diensten periodiek ter discussie bij anderen in zijn/haar directe werkomgeving.</li> <li>• Maakt duidelijk hoge kwaliteitseisen te stellen aan het resultaat van gezamenlijke activiteiten/ projecten.</li> <li>• Doet zelf voorstellen om de kwaliteit van producten en/of diensten van zichzelf en medewerkers/ collega's te verhogen.</li> <li>• Benoemt tegenover medewerkers/ collega's kwaliteitscriteria voor nieuwe situaties, producten en/of diensten.</li> </ul>

## **4. BEGRIPPENLIJST**

## BEGRIPPENLIJST

<b>A</b>	
Aansturen	Het aangeven van het beoogde resultaat en de richting van het bereiken daarvan aan medewerkers, een team of een afdeling.
Administratie	Het verzamelen, vastleggen en rapporteren van informatie in overleg met de afnemers en gebruikers overeengekomen vorm en kwaliteit.
Adviseren	Het op basis van kennis en analyses.
Afbreukrisico	Het effect van het niet bereiken van het gewenste resultaat.
Afdeling	Directieonderdeel met een afgerond pakket aan functies en taken.
Afdelingsbeleid	De missie, doelstellingen, richtlijnen en activiteiten van de afdeling.
Analyseren	Het tot de kern herleiden en toegankelijk maken van informatie met als doel daaruit conclusies te kunnen trekken voor de formulering van beleid of ten behoeve van besturen van de gemeente of het gemeentelijk apparaat.

<b>B</b>	
Begeleiden van medewerkers	Het ondersteunen van medewerkers bij het uitvoeren van dagelijkse werkzaamheden door middel van o.a. het stellen van prioriteiten, het verdelen van werkzaamheden, het beantwoorden van vragen en het overdragen van kennis.
Beheersafdeling	Afdeling die zorg draagt voor de uitvoer van reguliere werkzaamheden binnen het primaire en/ of secundaire proces.
Beheersaspecten	Delen van werkzaamheden ten behoeve van de reguliere werkzaamheden.
Beheersdirectie	Directie welke zorg draagt voor de uitvoer van reguliere werkzaamheden binnen het primaire en/ of secundaire proces.
Beheersteam	Team dat zorg draagt voor de uitvoer van reguliere werkzaamheden binnen het primaire en/ of secundaire proces.
Beheerwerkzaamheden	Een samenstel van activiteiten gericht op het realiseren (of het bijdragen aan realisering) van de doelstelling, met behulp van het uitgezette beleid en de daarvoor aangewezen middelen.
Belanghebbenden	Individuele instanties en bedrijven die in verband staan met het onderwerp.
Beleid	Het geheel aan opvattingen over te realiseren doelstellingen, tezamen met de in de tijd uitgezette acties en de daarvoor benodigde middelen om deze doelstellingen te bereiken.
Beleidsafdeling	Afdeling waarbinnen de werkzaamheden zich richten op het ontwikkelen, uitvoeren en implementeren van beleid.
Beleidsdirectie	Directie waarbinnen de werkzaamheden zich richten op het ontwikkelen, uitvoeren en implementeren van beleid.
Beleidsevaluatie	Het onderzoeken van de inhoud, de wijze van totstandkoming en de effecten van beleid, ter optimalisatie van het totale beleidsproces.
Beleidsimplementatie	Het scheppen van adequate condities/voorzieningen om het ontwikkelde beleid te kunnen realiseren.
Beleidsonderdeel	Een afgebakend onderdeel binnen een beleidsterrein.
Beleidsondersteunende werkzaamheden	Het door verzamelen, groeperen, inventariseren en verwerken van gegevens, praktijkervaringen en relevante ontwikkelingen, creëren van geaggregeerde informatie voor het gehele beleidsproces en het primaire bedrijfsvoeringproces. Het gaat om ingekaderd beleid.
Beleidsontwikkeling	Het formuleren van de missie, doelstellingen, richtlijnen en activiteiten van de organisatie, het zoeken naar instrumenten en het afstemmen van diensten/producten van de gemeente op de vraag vanuit de omgeving.
Beleidssterrein	Een aandachtsgebied als onderdeel van de totale beleidsvoering.
Beleidsuitvoering	De uitvoering aan werkzaamheden ten behoeve van de realisatie van het vastgestelde beleid.
Beleidsvoorbereiding	Het vanuit het waarnemen van de realiteit en/ of op basis van geaggregeerde informatie formuleren van een probleemstelling.
Beleidsvoorstel	Het op basis van geaggregeerde informatie geven van een antwoord/advies naar aanleiding van een probleem of signalering van mogelijkheden voor aanpassing van beleid.
Beleidsvorming	Het formuleren van de missie, doelstellingen, richtlijnen en activiteiten van de organisatie en een optimale afstemming van diensten/producten van de gemeente op de vraag vanuit de omgeving.

Beleidswerkzaamheden	Werkzaamheden waarbij invulling wordt gegeven aan de eigen beleidsruimte van de gemeente en vorm wordt gegeven aan de uitvoering van beleid en wetgeving welke door EU, rijk, provincie is voorgeschreven.
Bindende afspraken	Afspraken waarbij het vanuit rechtswege verplicht is hierbinnen te handelen.

<b>C</b>	
Coachen	Het inhoudelijk en procesmatig geven van adviezen aan medewerkers ten behoeve van het verbeteren van kwaliteit, effectiviteit van resultaten.
Complex	De mate van samenhang en interactie. De mate waarin werkzaamheden meervoudig en multidisciplinair zijn en de hoogte van het afbreukrisico hierin meegenomen.
Concernbreed	De strategische kaders, doelstellingen en prioriteitstelling die richtinggeven aan de wijze waarop de organisatie als geheel in de toekomst haar taken richting de stad en de burgers vorm en inhoud gaat geven.
Conversietabel	Tabel waarin de zwaarte van de functie (uitgedrukt in totaalscores van het functiewaarderingssysteem Vbalans) is aangegeven, gekoppeld aan de salarisschaal.
Coördineren	Het zorgdragen voor de realisatie van doelstellingen door middel van het bijvoorbeeld het verdelen van het stellen van prioriteiten, het verdelen van werkzaamheden en het zorgdragen voor randvoorwaarden binnen een bepaald tijdsbestek.

<b>D</b>	
Directie	Organisatieonderdeel met een afgerond pakket aan doelstellingen.
Directiebeleid	De missie, doelstellingen, richtlijnen en activiteiten op directieniveau.
Doel van de functie	Geeft aan waarom een bepaalde functie bestaat.
Draagvlak	Ondersteuning voor te nemen of genomen besluiten bij belanghebbenden.
Draagvlak creëren	Bij de contacten is sprake van draagvlak creëren als de essentie van de koers van de gemeente nog niet vast staat en in het overleg met externe partners wordt gezocht naar een mogelijke beleidskoers waarvoor draagvlak te vinden is (dit betekent dus dat er nog geen sprake is van vastgesteld beleid en dat er door degene die contact heeft zelfstandig een koers mag worden bepaald. Ook kunnen er contacten zijn, waarbij de koers al wel vaststaat, maar waarbij het doel van het contact is draagvlak voor de gekozen gemeentelijke koers te creëren. Te denken valt bijv. aan de komst van een moskee binnen de gemeentegrenzen, waarbij via een hoorzitting draagvlak voor die komst moet worden gevonden bij de burgers.

<b>E</b>	
Eindverantwoordelijk	Verantwoording af te leggen over de behaalde resultaten van de organisatie, directie of afdeling.
Enkelvoudig	Werkzaamheden binnen het eigen aandachtsgebied, binnen het werkterrein van de organisatie-eenheid.
Evalueren	Het verzamelen, interpreteren en presenteren van informatie teneinde de waarde van een resultaat of proces te bepalen.
Externe partijen	Belangenhebbenden (individuen, instellingen, bedrijven) buiten de gemeentelijke organisatie.

<b>F</b>	
Functiebeschrijving	Document met daarin een weergave van doelstellingen en resultaten van een functie.
Functiefamilie	Hoofdgroepenindeling van het functieboek
Functiereeks	Logisch samenstel van een groep functies binnen een functiefamilie.

Functietransitietabel (ook wel afgekort als transitietabel)	Een tabel waarin is te zien welke 'oude' functie onder welke generieke functie (en op welk niveau) is ondergebracht.
---	--

<b>G</b>	
Geactualiseerde functiebeschrijving	De functiebeschrijving die, op 30 juni 2009 aanwezig, is beoordeeld op volledigheid en juistheid en waarbij ter completering geput is uit beschikbare bronnen, zoals onder meer jaar- en beoordelingsgesprekken, advertentieteksten en aanvullende mondelinge informatie.
Gedragsindicatoren	Een meetbaar aspect waaraan kan worden bepaald of een vooraf gedefinieerd gedrag is behaald.
Gemeentebreed	Voor de gehele gemeente.
Groot	Een richtinggevend kader waarvan de invulling afhankelijk is van de context.
Grootschalig	Een richtinggevend kader waarvan de invulling afhankelijk is van de context.

<b>H</b>	
Heterogene werkzaamheden	Andersoortig/verschillende werkzaamheden.
Homogene werkzaamheden	Gelijksoortig werkzaamheden.

<b>I</b>	
Inspectie	Het houden van toezicht en rapporteren daarover.
Integraal	Alles omvattende, voor de gehele organisatie, over meerdere disciplines, directies, en/of afdelingen heen.
Integraal aansturen	Een afdeling of directie is volledig verantwoordelijk en bevoegd op zijn eigen taakgebied, doelstellingen, werkproces, medewerkers en middelen. Tevens moet daarbij samenwerking en afstemming worden gezocht (op beleidsniveau) met met andere afdelingen of directies, terwijl de beleidslijnen door het centrale bestuur worden bepaald en beheerd.
Internationaal	Binnen en buiten Nederland.
Interpreteren	Functionarissen kunnen bij de uitvoering van hun werk kiezen uit bekende of minder bekende oplossingen en op basis van interpretatie oplossingen/ alternatieven tegen elkaar afwegen.

<b>K</b>	
Kader	De grenzen van verantwoordelijkheden en bevoegdheden van individuele medewerkers, vastgelegd in de wet, gemeentelijk beleid, instructies, aanwijzingen van leidinggevend, mandaten, delegatiebesluiten e.d.
Klein	Een richtinggevend kader waarvan de invulling afhankelijk is van de context.
Kortetermijn	Binnen een termijn van een jaar.

<b>L</b>	
Landelijk	Binnen Nederland.
Langetermijn	Twee jaar en meer.

Lokaal	Binnen de gemeente/regio.
--------	---------------------------

<b>M</b>	
Managen	Zorgdragen voor uitvoer binnen gemaakte afspraken.
Meerjarenvisievorming	Het ontwikkelen van uitgangspunten met betrekking tot organisatiedoelstelling over een periode van meer dan 2 jaar.
Meervoudig	Werkzaamheden binnen meerdere aandachtsgebieden binnen het werkkterrein (van de organisatie-eenheid).
Middelgroot	Een richtinggevend kader waarvan de invulling afhankelijk is van de context.
Middellangetermijn	Eén tot twee jaar.
Monitoren	Het zicht houden op de uitvoer van werkzaamheden binnen gestelde afspraken.
Multidisciplinair	Meerdere vakgebieden/aandachtsgebieden overstijgend.
Multidisciplinair project	Vorm van samenwerking waarbij medewerkers van verschillende organisatieonderdelen, eventueel samen met externe partijen, een gezamenlijke opdracht of doelstelling realiseren.

<b>N</b>	
Nationaal	Binnen Nederland.

<b>O</b>	
Onderhandelen	Een overlegsituatie waarbij de belangen diametraal tegenover elkaar staan. Het belang van de ene gesprekspartner is tegengesteld aan het belang van de andere gesprekspartner. Daarnaast moet er sprake zijn van belangentegenstellingen die van groot belang zijn voor de gemeente. Bij onderhandelen zijn dus per definitie belangentegenstellingen aan de orde.
Onderzoeksondersteunende werkzaamheden	Het verrichten van werkzaamheden gericht op de voorbereiding van onderzoeken. Dit gebeurt onder meer door het analyseren en interpreteren van data, verkregen door wiskundige en statistische bewerkingen en/of door het optimaliseren/ ontwikkelen van in een laboratorium of bij veldonderzoek toe te passen methoden en technieken.
Operationeel beleid	Geformuleerde missie, doelstellingen, richtlijnen en activiteiten vertaald vanuit organisatieniveau naar de dagelijkse uitvoering.
Organieke functiebeschrijving	Document met daarin een weergave van doelstellingen en resultaten van een functie in algemene termen omschreven met accent op te behalen resultaten en daartoe benodigde competenties, los van specifieke context en/ of organisatorische positie.
Organisatieoverstijgend	Verdergaand dan de eigen gemeentelijke organisatie.

<b>P</b>	
Periodiek	Op vaste tijdstippen in een jaar.
Programma	Het managen en monitoren van een tijdelijke, unieke en complexe verzameling van projecten, processen en (reguliere) lijnactiviteiten, gericht op het bereiken van een strategisch doel, waaraan mensen met beperkte middelen doelgericht samenwerken met behulp van een vijftal kernprocessen: programmeren, besturen, autoriseren, organiseren en samenwerken.
Project	Een verzameling van geïnterrelateerde initiatieven, werkzaamheden of een gedefinieerde hoeveelheid activiteiten, die eenmalig in een bepaalde tijd met een duidelijk definieerbaar eindresultaat voor een vastgesteld bedrag moet worden gerealiseerd.

<b>R</b>	
Realisatie	Het behalen van gestelde doelstellingen.
Regionaal	Binnen een vastgestelde regio.
Relevant	Er toe doend.
Resultaat	Uitkomst van werkzaamheden/gedrag.
Resultaat- en competentieprofiel	<p>In een resultaat- en competentieprofiel (een RCP) worden de resultaten die moeten worden bereikt (vanuit de functie) bij de functie opgenomen, aangevuld met de prestatie- of resultaatindicatoren aan de hand waarvan kan worden 'gemeten' in hoeverre het resultaat wordt behaald.</p> <p>De competenties (geclusterd naar organisatie- en generieke competenties) die kritisch zijn/nodig om de resultaten te behalen, zijn ook in dit RCP vastgelegd. Deze competenties zijn gedefinieerd (wat wordt onder dat begrip verstaan) en aangevuld met een voorbeeld van het gedrag dat bij deze functie moet worden getoond.</p> <p>Het RCP vormt de basis voor het maken van concrete (jaar)afspraken tussen medewerker en leidinggevende. Hierdoor wordt de koppeling tussen de generieke, abstracte beschrijving en de 'eigen' functie helder. Een RCP geeft bij uitstek de mogelijkheid om met de betreffende medewerker concrete afspraken te maken over wat nu, binnen de kaders van de generieke beschrijving, van hem of haar wordt verwacht. Daarmee wordt de generieke, wellicht wat abstracte beschrijving, herkenbaar en daarmee beter geaccepteerd. De generieke functiebeschrij</p>
Resultaatgebied	Een gebied waarop een medewerkers resultaten moet behalen.
Resultaatgerichte functiebeschrijving	Een document met daarin een weergave van de te behalen resultaten binnen de functie eventueel aangevuld met enkele processtappen. "Wat moet ik bereiken."
Resultaatindicatoren	Een meetbaar aspect waaraan kan worden bepaald of een vooraf gedefinieerd resultaat is behaald.

<b>S</b>	
Signaleren	Opmerken (vb. van afwijkingen) en hierop actie ondernemen.
Sparringpartner	Gesprekspartner over inhoudelijke zaken.
Specifieke functiebeschrijving	Een document met daarin een weergave van doelstellingen en resultaten van een specifieke functie in een specifieke context op een specifieke organisatorische positie.
Speelruimte	Het geheel van beslissingen die iemand zelfstandig (of direct) binnen de context van de functie mag nemen, het kader waarbinnen de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd en datgene waarover verantwoording moet worden afgelegd aan de hiërarchisch leidinggevende. Dit laat onverlet dat iedere medewerker binnen de functie geacht wordt zelfstandig te werken en zich verantwoordelijk te voelen voor de eigen werkzaamheden en beslissingen.
Strategisch beleid	Geformuleerde missie, doelstellingen, richtlijnen en activiteiten vertaald vanuit organisatieniveau naar de middellange en lange termijn. Daarbij gaat het om werkzaamheden en beslissingen waarbij: strategische doeleinden richtinggevend worden beïnvloed; beslissingen een besluitvormingsproces vormen, gericht op het ontwikkelen van strategische doelstellingen, waarbij de keuzefactoren niet bepaald zijn; het effect van de beslissingen pas na enige jaren is in te schatten.
Strategische beleidsontwikkeling	Het formuleren van de missie, doelstellingen, richtlijnen en activiteiten van de organisatie, het zoeken naar instrumenten en het afstemmen van diensten/producten van de gemeente op de vraag vanuit de omgeving op middellange en lange termijn.

<b>T</b>	
Taakgerichte functiebeschrijving	Een document met daarin een weergave van de uit te voeren taken. "Wat moet ik doen."
Tactisch Beleid	Geformuleerde missie, doelstellingen, richtlijnen en activiteiten vertaald vanuit organisatieniveau naar de korte termijn.
Team	Afdelingsonderdeel met een afgerond pakket aan functies en taken.
Teambeleid	De missie, doelstellingen, richtlijnen en activiteiten van een team.



Technisch / wetenschappelijk Onderzoek	Werkzaamheden waarbij fundamenteel of toepassingsgericht onderzoek wordt uitgevoerd. Dit onderzoek betreft de theoretische grondslagen, maatschappelijke verschijnselen, vraagstukken en technologische ontwikkelingen, inclusief het publiceren van onderzoeksresultaten of het verrichten van werkzaamheden op het gebied van technisch ontwerp.
--	--

<b>v</b>	
Verantwoordelijk	Aansprakelijk voor nakomen van afspraken/behalen van resultaten.
Vertegenwoordigen	Optreden uit naam van.
Voorblad	Inleiding op een functiereeks waarop de kern van de functie uit de reeks worden benoemd.

<b>w</b>	
Werk- en denkniveau	Het niveau van kennis, vaardigheden en ervaring van een medewerker.
Wetenschappelijk onderzoek	Het verrichten van fundamenteel of toepassingsgericht wetenschappelijk onderzoek betreffende de theoretische grondslagen, maatschappelijke verschijnselen en vraagstukken en (technologische) ontwikkelingen, inclusief het publiceren van de onderzoeksresultaten.
WOR	Wet op de Ondernemingsraden.