

Funciefamilie Externe Dienstverlening

Funciecode : ED I
Datum beschrijving : juni 2009

Plaats in de organisatie

De werkzaamheden worden verricht onder verantwoordelijkheid van Directie/Management.

Funcieprofiel

- Verleent diensten aan voornamelijk externe klanten en/of verricht uitvoerende/ondersteunende werkzaamheden voor voornamelijk externe klanten.
- Voert de primaire processen van de organisatie uit.
- Heeft veelvuldig externe contacten. De contacten zijn onder meer gericht op het afhandelen van klachten, het verkrijgen van medewerking, het verstrekken van informatie en het houden van toezicht. Verdedigt in voorkomende gevallen het standpunt van de gemeente. Tegengestelde belangen kunnen zich voordoen.
- (Levert bijdragen aan) de opstelling van (beleids)plannen en nota's.
- Levert een bijdrage aan bestuurs- en managementrapportages betreffende de eigen dienstverlening.
- Is belast met het uitvoeren van beleid op een bepaald vakgebied.
- Speelt knelpunten en signalen door vanuit de contacten met externe klanten en draagt mogelijke oplossingen aan voor geschetste knelpunten, zoekt afstemming met andere afdelingen en organisaties.
- Houdt toezicht op/controleert de naleving van bij of krachtens wet/regelgeving opgelegde plichten en/of maatregelen en/of aan derden opgedragen taken. Signaleert overtredingen en rapporteert hierover.
- Is verantwoordelijk voor de tijdsbewaking en de aflevering van kwalitatief goede producten en diensten op het eigen vakgebied.
- Verricht overige werkzaamheden passend binnen de doelstellingen van de organisatie.

Bandbreedte I

- Verleent complexe diensten aan en/of voor voornamelijk externe klanten op een breed en gevarieerd werkterrein.
- De functie vereist een zelfstandig optreden, de voortgang en afdoening van taken vindt veelal plaats zonder directe controle of wordt in belangrijke mate aan het eigen inzicht overgelaten.
- Maakt eigen afwegingen met betrekking tot de uitvoering van de verschillende taken en de planning daarvan. Bij de wijze van uitvoering worden initiatieven en nieuwe oplossingen verlangd.
- Ondersteunt medewerkers bij het oplossen van werkinhoudelijke problemen vanuit vakinhoudelijke kennis en / of vervult een klankbordfunctie.
- Initieert en voert overleg met andere organisaties, ontwerpers, gemeenten, ondernemers, adviesbureaus, bewoners, overige betrokken partijen en/of belanghebbenden.
- Treedt eventueel op als applicatie-/gegevensbeheerder.
- Vertegenwoordigt in voorkomende gevallen de gemeente bij bezwaar- en beroepsprocedures.
- Adviseert over de vertaling van regelgeving, procedures en verordeningen.
- Doet voorstellen tot herinrichting van werkwijze, systemen en procedures.
- Initieert en / of draagt vanuit het vakgebied bij aan productontwikkeling en procesoptimalisatie.
- Levert vanuit het vakgebied een bijdrage aan projecten.

Indicatie kennis en ervaring

- HBO met kennis en ervaring op het desbetreffende vakgebied.
- Kennis van de gemeentelijke organisatie, haar interne beleid, regels en procedures, relevante wet- en regelgeving en nieuwe ontwikkelingen.
- Ervaring met projectmatig werken.

Functiefamilie Externe Dienstverlening

Functiecode : ED II
Datum beschrijving : juni 2009

Plaats in de organisatie

De werkzaamheden worden verricht onder verantwoordelijkheid van Directie/Management.

Functieprofiel

- Verleent diensten aan voornamelijk externe klanten en/of verricht uitvoerende/ondersteunende werkzaamheden voor voornamelijk externe klanten.
- Voert de primaire processen van de organisatie uit.
- Heeft veelvuldig externe contacten. De contacten zijn onder meer gericht op het afhandelen van klachten, het verkrijgen van medewerking, het verstrekken van informatie en het houden van toezicht. Verdedigt in voorkomende gevallen het standpunt van de gemeente. Tegengestelde belangen kunnen zich voordoen.
- (Levert bijdragen aan) de opstelling van (beleids)plannen en nota's.
- Levert een bijdrage aan bestuurs- en managementrapportages betreffende de eigen dienstverlening.
- Is belast met het uitvoeren van beleid op een bepaald vakgebied.
- Speelt knelpunten en signalen door vanuit de contacten met externe klanten en draagt mogelijke oplossingen aan voor geschetste knelpunten, zoekt afstemming met andere afdelingen en organisaties.
- Houdt toezicht op/controleert de naleving van bij of krachtens wet/regelgeving opgelegde plichten en/of maatregelen en/of aan derden opgedragen taken. Signaleert overtredingen en rapporteert hierover.
- Is verantwoordelijk voor de tijdsbewaking en de aflevering van kwalitatief goede producten en diensten op het eigen vakgebied.
- Verricht overige werkzaamheden passend binnen de doelstellingen van de organisatie.

Bandbreedte II

- Verleent diensten aan en/of voor voornamelijk externe klanten op een breed en gevarieerd werkteerrein.
- De functie vereist een zelfstandig optreden, de voortgang en afdoening van taken vindt veelal plaats zonder directe controle of wordt in belangrijke mate aan het eigen inzicht overgelaten.
- Dient bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening te houden met vastgestelde procedures en/of werkwijzen met betrekking tot de uitvoering van de verschillende taken en de planning daarvan.
- Ondersteunt in voorkomende gevallen medewerkers bij het oplossen van werkinhoudelijke problemen vanuit vakinhoudelijke kennis en / of vervult een klankbordfunctie.
- Voert overleg met andere organisaties, ontwerpers, gemeenten, ondernemers, adviesbureaus, bewoners, overige betrokken partijen en/of belanghebbenden.
- Treedt eventueel op als applicatie-/gegevensbeheerder.
- Levert vanuit het vakgebied een bijdrage aan projecten.

Indicatie kennis en ervaring

- MBO met zeer ruime aanvullende kennis en ervaring op het desbetreffende vakgebied.
- Kennis van de gemeentelijke organisatie, haar interne beleid, regels en procedures en relevante wet- en regelgeving.

Funcatiefamilie Externe Dienstverlening

Funcatiecode : ED III
Datum beschrijving : juni 2009

Plaats in de organisatie

De werkzaamheden worden verricht onder verantwoordelijkheid van Directie/Management.

Funcatieprofiel

- Verleent diensten aan voornamelijk externe klanten en/of verricht uitvoerende/ondersteunende werkzaamheden voor voornamelijk externe klanten.
- Voert de primaire processen van de organisatie uit.
- Heeft veelvuldig externe contacten. De contacten zijn onder meer gericht op het afhandelen van klachten, het verkrijgen van medewerking, het verstrekken van informatie en het houden van toezicht. Verdedigt in voorkomende gevallen het standpunt van de gemeente. Tegengestelde belangen kunnen zich voordoen.
- (Levert bijdragen aan) de opstelling van (beleids)plannen en nota's.
- Levert een bijdrage aan bestuurs- en managementrapportages betreffende de eigen dienstverlening.
- Is belast met het uitvoeren van beleid op een bepaald vakgebied.
- Speelt knelpunten en signalen door vanuit de contacten met externe klanten en draagt mogelijke oplossingen aan voor geschetste knelpunten, zoekt afstemming met andere afdelingen en organisaties.
- Houdt toezicht op/controleert de naleving van bij of krachtens wet/regelgeving opgelegde plichten en/of maatregelen en/of aan derden opgedragen taken. Signaleert overtredingen en rapporteert hierover.
- Is verantwoordelijk voor de tijdsbewaking en de aflevering van kwalitatief goede producten en diensten op het eigen vakgebied.
- Verricht overige werkzaamheden passend binnen de doelstellingen van de organisatie.

Bandbreedte III

- Verzorgt de intake en / of afhandeling van producten en diensten aan externe klanten op een afgebakend terrein variërend van enkelvoudig tot gevarieerd.
- De functie vereist een zelfstandig optreden, de voortgang en afdoening van taken vindt veelal plaats zonder directe controle of wordt in belangrijke mate aan het eigen inzicht overgelaten.
- Voert overleg met andere organisaties, bewoners, overige betrokken partijen en/of belanghebbenden.
- Dient bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening te houden met vastgestelde procedures en/of werkwijzen met betrekking tot de uitvoering van de verschillende taken en de planning daarvan.

Indicatie kennis en ervaring

- MBO met aanvullende kennis en ervaring op het desbetreffende vakgebied.
- Kennis van de gemeentelijke organisatie, haar interne beleid, regels en procedures en relevante wet- en regelgeving.

Funciefamilie Externe Dienstverlening

Funciecode : ED IV
Datum beschrijving : juni 2009

Plaats in de organisatie

De werkzaamheden worden verricht onder verantwoordelijkheid van Directie/Management.

Funcieprofiel

- Verleent diensten aan voornamelijk externe klanten en/of verricht uitvoerende/ondersteunende werkzaamheden voor voornamelijk externe klanten.
- Voert de primaire processen van de organisatie uit.
- Heeft veelvuldig externe contacten. De contacten zijn onder meer gericht op het afhandelen van klachten, het verkrijgen van medewerking, het verstrekken van informatie en het houden van toezicht. Verdedigt in voorkomende gevallen het standpunt van de gemeente. Tegengestelde belangen kunnen zich voordoen.
- (Levert bijdragen aan) de opstelling van (beleids)plannen en nota's.
- Levert een bijdrage aan bestuurs- en managementrapportages betreffende de eigen dienstverlening.
- Is belast met het uitvoeren van beleid op een bepaald vakgebied.
- Speelt knelpunten en signalen door vanuit de contacten met externe klanten en draagt mogelijke oplossingen aan voor geschetste knelpunten, zoekt afstemming met andere afdelingen en organisaties.
- Houdt toezicht op/controleert de naleving van bij of krachtens wet/regelgeving opgelegde plichten en/of maatregelen en/of aan derden opgedragen taken. Signaleert overtredingen en rapporteert hierover.
- Is verantwoordelijk voor de tijdsbewaking en de aflevering van kwalitatief goede producten en diensten op het eigen vakgebied.
- Verricht overige werkzaamheden passend binnen de doelstellingen van de organisatie.

Bandbreedte IV

- Verzorgt de afhandeling van meerdere verschillende veelal eenvoudige producten en diensten aan externe klanten.
- Verleent diensten aan externe klanten op een afgebakend werkterrein.
- Handelt eenvoudige taken naar eigen inzicht af. Voor meer complexe taken kan teruggevallen worden op een collega.
- Maakt in belangrijke mate gebruik van vastgestelde procedures en/of werkwijzen met betrekking tot de uitvoering van de verschillende taken en de planning daarvan. De wijze van aanpak wordt in grote lijnen aangegeven en het werkresultaat wordt globaal danwel steekproefsgewijs beoordeeld en / of gecontroleerd.

Indicatie kennis en ervaring

- MBO met kennis en ervaring op het desbetreffende vakgebied.
- Kennis van de gemeentelijke organisatie, haar interne beleid, regels en procedures.